



知乎 App 被投诉存在严重“恶意扣费”

盐选会员称长期在用户不知情下自动续费,律师称如退款无门可投诉或起诉

“知乎 App 在我不知情情况下开通并自动续费盐选会员。”

“知乎盐选会员首次开通9块。商家恶意引导客户说在知乎 App 上就能关闭自动扣费,我在知乎客户端早就关闭了自动续费功能,实际上我的支付宝一直每个月都在扣费,没有任何的提醒。”

“从来没有订阅过知乎会员,四五个月后才发现一直是知乎通过苹果 ID 在扣我的钱,且知乎会员是通过苹果订阅没办法从知乎 App 解除”……

“3·15”前夕,新快报记者接到多位网友爆料投诉,指知识分享 App 知乎的盐选会员存在上述种种严重扣费“黑洞”。记者在新浪黑猫投诉上搜索,结果证实了知乎的会员扣费的确存在严重问题。在多达1958宗投诉中,九成以上都是投诉在不知情下被自动扣费,其中2022年之后的案例接近150宗。此外,还有消费者称知乎存在网课拖延退款、付费咨询未解决问题却拒绝退款等问题。

新快报记者昨日将这些投诉向知乎公司转达后,知乎回应称:“对于用户付费情况有标准的通知流程,不存在用户不知情提前下产生扣费的情况。”

■新快报记者 郑志辉

1 一个半月投诉过百宗,有会员称被多扣二三十个月

律师:在不知情情况下开通会员,违反消费者权益保护法

记者从知乎网站上了解到,盐选会员与一般会员的区别,在于拥有功能权益、身份权益和内容权益三大维度的权益,具体如评论区发图、个人动态页面置顶等专属功能,会员专属客服、专属挂件和表情等身份权益等。

知乎最新三季度财报显示,季度平均月活跃用户数量为1.012亿,平均月付费会员数量为550万元,也就是月费会员占月活用户的比率不过5%;该季度付费会员业务收入为1.783亿元,占季度总营收的比例近22%。实际上,知乎三季度营收同比大增115.1%,公司将这一增长主要归功于不断扩大的用户规模和单用户平均收入额的增加。

但这些付费会员规模的扩大和单用户平均收入额的增加,全是用户心甘情愿的支出吗?

“我于2021年3月无意中以9元开通了知乎盐选会员,当时不知情会自动续费每月19元,在我发现时已经续费了十个月了,中间不怎么用知乎也不知道,其间扣费都是在某平台直接免密扣走了,没有任何短信通知,实属欺诈!我要求退还我十个月的费用190元。”

类似这样的投诉在黑猫投诉平台上多不胜数,单从2022年初至今不过一个半月里就有过百宗,被多扣的会员月费从几个月到二三十个月不等。

2021年5月1日起施行的《网络交易监督管理办法》第十八条明确规定,网络交易经营者采取自动展期(自动延长使用期限)、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费前日期前五日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择;在服务期间内,应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项,并不得收取不合理费用。记者在知乎 App 的《连续订阅服务协议》中也看到了这样的服务承诺。

知乎公司在回应记者时表示,“在产品页面(帮助中心)中提供退订指引,需要用户通过付款的第三方渠道(支付宝、微信、苹果等)进行退订操作”,同时,坚称“会员业务开通连续订阅我们会在续费前的5天私信提醒”。

由于有很大一批用户并没有安装知乎 App,平时只是通过第三方账号临时登录知乎,或者根本是在不知情情况下开通、消费,之后就卸载了,这些用户根本不可能看到站内私信提醒。

在广东经国律师事务所律师付爱玲看来,《网络交易监督管理办法》第十八条里规定的,“以显著方式提请消费者注意”。平台如果仅以 App 里设置提醒方式,对没有下载 App 的用户来说,显然没有尽到“以显著方式提请消费者注意”的

法律义务。如知乎称他们已经尽了通知的义务,“这个应该由知乎来证明,不应该由消费者证明。”

另外,还有多名用户在投诉时提到,“在知乎平台没有取消自动续费的手续,取消自动扣费非常麻烦”,“按照其软件说明可以在苹果手机订阅里取消,但是根据其操作,我的APPLE ID根本没有这项订阅,无法取消”;还有人说,“我在知乎客户端早就关闭了自动续费功能,实际上我的支付宝一直每个月都在扣费,没有任何提醒。”

付爱玲指出,《网络交易监督管理办法》第十八条中还有这样的规定:在服务期间内,应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项,并不得收取不合理费用。在这方面,知乎也损害了消费者的合法权益。

知名IT行业专业律师赵占领认为,如果企业在消费者不知情情况下为用户开通会员业务,则直接违反了消费者权益保护法的规定,侵犯了消费者的知情权和自主选择权。而如果在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日,没有以显著方式提请消费者注意,或者在服务期间内,没有为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项,则违反了《网络交易监督管理办法》的规定,也损害了消费者的合法权益。



■页面显示只有连续包月、包年、包季

2 没装 App、没有知乎账号也能“掉坑”?

记者调查发现,从订阅之始就套路满满



■网友投诉截图

知识求解需求大多时候只是临时性的,但蹊跷的是,很多投诉案例中用户都说自己一买就买了连续包月会员,并没有单月会员的选项,才导致后面的被连续扣费。

新快报记者随后在知乎 App 上找到了让用户“踩坑”的原因之一——当用户要为察看某个课程或者资料付费时,App 弹出的付费页面默认选项就是连续包月,并且还提供首月只需9元的限时优惠诱导用户签约。

如果用户要买月卡,需要在此页面手动向右滑到尽头(此处没有任何可以滑动的指示)才能看到25元的月卡。问题是,即使你选择了月卡,一旦点击“购买开通”,依然是默认同意了包括《连续订阅服务协议》等三项协议,等于同意让知乎自动开通连续订阅功能,而不是像协

议中条款所说的,“如果您对本协议的任何条款表示异议,您可以选择不开通本功能”。

此外,新快报记者在知乎的《连续订阅服务协议》中还看到了这样的字句:部分苹果用户不登录知乎账号购买付费产品。此类情况下,我们会按照用户购买产品时使用的设备(IMEI 码)记录购买情况,并将第三方支付账户或银行账户与该设备绑定。

这句话解释了为什么会有部分用户投诉自己连知乎账号都没有,更不可能需要开通连续包月服务了。只不过,知乎的用户协议中也声明了,如果该设备不再在用户控制之下,包括但不限于遗失或赠送他人,除非用户主动成功关闭自动续费,否则扣费会一直持续下去的,不管用户用或者不用知乎的服务。

▶ 律师说法

知乎否认存在不知情下扣费“被连续包月”的用户该如何维权?

知乎公司在回应中表示,按照国家相关法律法规规定,数字化商品不适用无理由退货。一旦满足退款要求,知乎会按照国家相关规定和市场通行做法进行退款操作。

面对大批可能求“退”无门的消费者,赵占领律师表示,如果企业坚持不退款,则消费者可以选择向市场监管部门举报、向消协投诉,也可以申请消费者权益保护组织提起公益诉讼,或者自己直接提起民事诉讼。

付爱玲律师建议消费者,如通过消协、工信部控告方式无法解决问题,建议通过诉讼方式处理。因为,控告无效意味着“以显著方式提请消费者注意”是什么样的方式,可能存在争议,需要由法院判决书的方式进行确认。

对于知乎公司,一旦出现被网络交易经营者自动续费的情况,建议消费者向市场监督管理部门投诉举报,根据《网络交易监督管理办法》第四十一条的规定,市场监督管理部门依职责责令限期改正,可以处五千元以上三万元以下罚款。