

卸载了App 还在扣费？知乎遭质疑

是否尽到扣费提醒义务，双方各执一词

律师说法

自动续费应当手机短信提醒

近年来，自动续费服务在App中广泛应用，就相关问题，记者采访了上海泰兵(北京)律师事务所刘馨远律师。

刘馨远提到，不论是《中华人民共和国消费者权益保护法》，还是《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》都对经营者提出明确要求，自动续费必须明确得到消费者的知情且同意。“若商家未能履行注意提醒义务，就涉嫌侵犯消费者权益，属于侵权行为，行政处罚上，可面临警告、没收违法所得、严重者可面临停业整顿和吊销营业执照等。”刘馨远解释。

近期，上海市市场监管局公布了类似处罚案例。上海某科技公司销售的会员服务存在自动续费功能，但未在续费前5日以显著方式提醒用户。该公司被责令立即改正违法行为，并依法受到行政处罚。

对于知乎是否应通过手机短信提醒扣费的问题，刘馨远表示：“自动续费属于对消费者显著影响的消费义务和责任，知乎应当尽到全面且完全的告知义务。这种充分义务，应当包括注册手机号短信提醒、甚至是电话告知等。知乎站内提醒仅是一种告知行为，如果用户卸载，就无法以显著方式进行提醒。消费者未收到提醒，可以通过向市场监督管理部门进行投诉举报。”

对于自动续费提醒，刘馨远建议应当对“显著方式”进行详细的列表式要求，避免商家以自己的行为来曲解和任意解释“显著方式”。这有助于防止商家规避法律义务，确保消费者的知情权和选择权得以真正实现。

此外，刘馨远还提醒消费者，在订阅任何自动续费服务时，仔细阅读相关条款，保存相关证据，并定期检查自己的账户和支付记录，及时发现异常情况，保护自身权益。



图/视觉中国

A. 知乎自动续费惹争议

公开资料显示，知乎是北京智者天下科技有限公司旗下的中文问答社区。于2021年在美国纽交所上市，一年后在港交所实现双重上市。盐选会员是知乎推出的一项付费会员服务。付费后，可以查看平台上会员专属内容。

正是这样一项常见的会员服务，在给知乎带来大量收入同时也招来了诸多用户投诉。“我是这个月在支付宝账单看到了知乎会员的付款记录，才知道自己的知

乎会员已经自动续费了两年多。”邵女士向羊城晚报记者投诉说，她在查看账单后才发现，自2022年2月首次开通知乎盐选会员以来，其账号一直在自动续费，累计费用超过500元。邵女士称，在每月续费前，她没有收到续费提醒。续费后，她也没有收到知乎的扣费短信。“因为近些年感觉知乎内容质量有所下滑，广告偏多，所以很少看。”邵女士说。

另一位知乎用户投诉称，今年7月在查询支付宝账单时，发

现自2020年10月以来，知乎每月通过支付宝自动扣费19元，累计45个月，共计855元。该用户表示，知乎App早已卸载，但自动续费仍在持续。他认为，这种行为涉嫌侵犯了用户的知情权和选择权。

值得关注的是，不少用户在被连续扣费期间并没有使用过知乎，也没有享受过知乎的会员服务，因为“早就卸载了”。通过黑猫投诉平台搜索，有关卸载知乎后仍然被扣费的投诉超过400条。

B. 是否尽到提醒义务存疑

发现扣费疑问后，邵女士联系了知乎平台客服。对于邵女士提出的“知乎没有提醒用户每个月的续费”，客服回应称，目前是站内提前5天进行私信通知。在知乎App首页-右上角的铃铛-消息-官方账号消息-知乎盐选会员渠道可以查看到相关的私信。

邵女士认为这种提醒并不明显，“客服说的站内，还得进去会员盐选板块才能看到。转角看见的，我都不知道有这个渠道。”

如果平时不登录知乎账号，如何看到站内消息提醒？对于邵女士的这一质疑，该客服回应称“使用记录属于用户个人隐私，小管家无从查看”。

在采访过程中，邵女士直言：“我认为知乎没有尽到显著提醒的义务，对于知识付费的非实物线上产品，管理不是很好。”

根据她提供的对话截图，记者还看到，该客服称，用户订阅知乎的付费业务有标准的订阅流程，对于已开通连续订阅，需从第三方支付账户(或系统)中关闭连续订阅功能，否则订阅仍有效，会继续扣费。

对于上述另一位用户的投诉，知乎客服则以会员“开通时太长”拒绝了退款申请。

记者调查发现，在扣费前，有且仅有的“站内消息”提醒方式，招致了部分知乎用户的不满。

记者以用户身份拨打了知乎人工客服电话，客服称：“盐选会员续费前5天会通过站内官方消息发送续费通知，用户可以前往App里的官方页面查看提示。”

“如果我没登录或者卸载了知乎，也就看不到站内的消息提醒了。没有其他通知的方式吗？或者不能发短信通知用户吗？”记者提问。客服回应称：“目前没有这个功能。是通过知乎站内的页面提醒用户。”

“注册会员时，已经留了电话。为什么扣费时不能发个短信提醒呢？”有用户告诉记者，她也是百度网盘平台的会员，每个月自动续费前，百度网盘平台会通过短信发送提醒。比如她提供的信息显示：“您的超级会员即将到期，我们将通过支付宝在到期时为您自动续费，续费金额为25元，如果您已经取消自动会员续费，请忽略这条信息。”

C. 自动续费投诉频发

有用户表示，曾仔细查看过知乎的过程，确实发现在选择连续包月时，必须同意下面的小字体：“我已阅读并同意《连续订阅服务协议》与《会员服务协议》及《知乎支付协议》”。

也就是说，大部分用户在首次开通自动续费的时候，应该是对相关事项是同意的。那么，为何很多用户称自己在不知情的情况下被连续扣费？

在知乎用户陈先生看来，“开

D. 数字化商品退款难

根据知乎2024年第一季度业绩报告，用户规模出现了下滑，创下2021年第一季度以来的最低纪录。面对这一趋势，知乎表示，未来计划更注重核心用户体验而非单纯的大盘用户增长。

不过，几位曾经的盐选会员告诉记者，现在不订阅会员的主要原因在于，“回答质量比起以前已经差很多了”。

记者就“自动续费提醒机制”等问题采访了知乎相关部门。该部门工作人员回应称，会员自动扣费有标准的通知流程，不存在用户不知情被扣费的情况。他还

通连续包月续费，会比开通一个月的费用便宜有关。因为很多时候想看一部分内容，但是之后忘记关掉自动续费了。加上知乎扣费的提醒并不明显，不通过短信提醒，就容易出现不知情被扣费的情况。”

一些用户表示，他们在被连续扣费期间没有使用过知乎，也没有享受过任何知乎的会员服务。有用户表示，发现问题后要求退款时，知乎客服会以“有在

App私信通知”或“扣款成功不支持退款”为由拒绝用户诉求。在知乎看来，已经尽到了提醒义务。用户们则认为，知乎没有遵守相关法律规定，在自动续费前未以显著方式履行通知义务。

实际上，这一问题并非新现象。在2022年，就有多家媒体曝光“知乎盐选会员长期在用户不知情下自动续费，知乎App内取消自动续费机制‘经常失灵’、知乎客服服务态度差”等问题。

扣费前的短信提醒？对此，知乎的工作人员表示，知乎一直高度关注用户提示的触达效率，也曾经上线过短信提醒功能，但触达和接收效果不佳，因此暂时下线。后续会继续探索更好的反馈方式，以提升反馈的触达效率。

对于知乎的回应，用户陈先生表示不解：“短信是一种常用又直接的通信方式，为什么平台会认为它的触达效果不佳？”他希望知乎能够重新考虑上线短信功能，以更好地保障用户的知情权，确保在扣费前或扣费时用户能够收到明确的提醒。

晚晚好彩·福彩 A7

2024年8月24日/星期六/经济新闻部主编 责编 李卉/美编 张江/校对 黎松青

广州福彩逢周三送汽车 第二期大奖花落天河、从化区

羊城晚报记者 黄颖琳 通讯员 郭新庆

近日，广州市福彩中心举行了“购买双色球，汽车开回家”活动第二期抽奖仪式，来自天河区和从化区的购彩者收获“广汽传祺E9 Pro汽车1辆+8万元现金”大奖。据广州市福彩中心统计，第一期和第二期活动期间，全市“双色球”游戏销量逾5144万元，带动筹集公益金超1851万元。

第二期两辆汽车花落天河、从化区

据广州市福彩中心统计，第二期活动期间(8月12日至8月18日)，广州市共售出单张满28元的“双色球”游戏彩票329893张，其中登记参与抽奖的有效票数为235792张。

抽奖仪式现场，广州市福彩中心工作人员将福彩中心提供的数据光盘从密封好的信封中取出，并放入专用的抽奖电脑将抽奖数据导出至抽奖软件中，随后抽奖环节正式启动。

在公证人员、投注站销售代表及

媒体记者的共同见证下，经过多轮抽取，60个二等奖和2个一等奖得主先后出炉，其中两个一等奖“汽车+8万元现金”分别花落天河区建业路华翠街23号1楼的44012241号投注站和从化区江埔河南路红荔新村3幢102号之二的44010479号投注站。

据悉，第二期一、二等奖抽奖结果已在“广州福彩”微信公众号、广州福彩网以及全市各福彩投注站公布。中奖人须在8月27日前凭本人有效身份证件及中奖彩票原件，前往天河区白沙水楼160号广州市福利彩票综合业务大楼一楼办理兑奖手续(8月23日前也可前往越秀区西湖路99号1706室办理)，逾期未办者将视为自动弃奖。

彩票登记信息要准确

据悉，为真情回馈购彩者，广州福彩连续第十一年开展“购买双色球，汽车开回家”大型营销宣传行动。8月5日至9月1日期间，在广州市福彩销售场所购买单张满28元

的“双色球”游戏彩票并通过“广州福彩”微信平台登记，即可参与抽奖。本次活动共组织4期，每周一至周日为1个周期，逢周三组织抽奖，每期将送出2辆广汽传祺E9 Pro汽车和16万元现金以及60部荣耀100手机。

目前，“购买双色球，汽车开回家”第三期活动正在进行中，彩票有效抽奖范围为8月19日至8月25日(双色球第2024096期至第2024098期)，购买单张满28元的“双色球”游戏彩票并于8月25日晚24时前在指定平台登记即可参加第三期的抽奖。第三期抽奖仪式将在8月28日举行。

广州福彩温馨提醒：登记的彩票信息(含投注机号、游戏期数、彩票序号等)是每期抽奖的唯一证明，如有其中一项不符合当期参与的要求，将会被视为无效登记，无法参与每期的抽奖，因此购彩者在登记时要仔细填写彩票信息，确保各项登记信息准确填写，以免错过抽奖机会。

医检“六边形战士”上线! 金城医学域见医言大模型正式亮相

8月23日，在由中华医学会、中华医学检验学分会主办，浙江省医学检验学会承办的中华医学会第十八次检验医学学术会议上，金城医学集团正式发布第三方医检行业首个医检大模型——域见医言大模型，并上线智能体应用——“小域医”。

模型的上线，将实现医学检验服务的全场景智能化，推动检前项目查询更便捷、检中生产作业更智能、检后报告解读更精准，减轻医生负担，优化患者就诊体验。这也是第三方医检行业数字化转型的一个重要里程碑，有望引领行业走进智慧医检4.0时代，助力检验医学实现高质量发展。

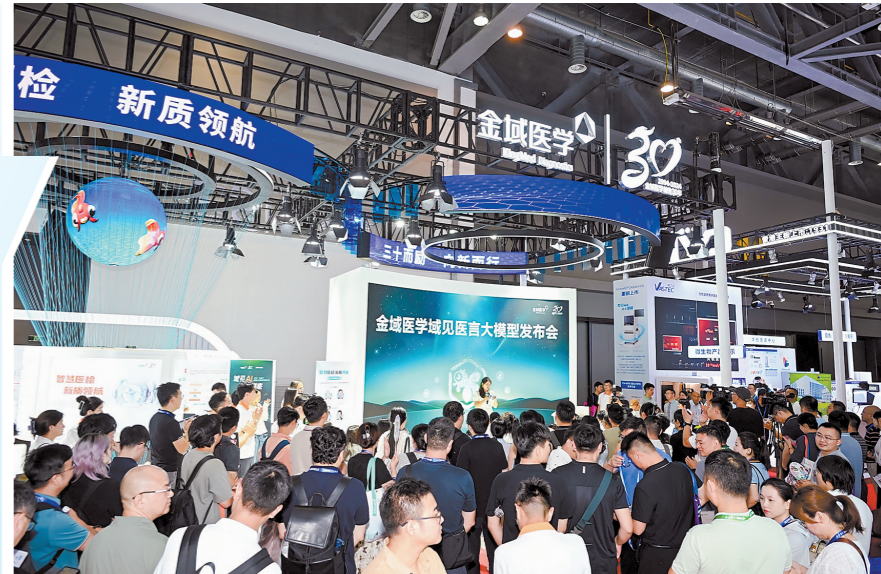
“六边形战士”助力医检科学决策

医学检测是医学诊疗过程中关键的一环。临床上，70%的临床决策信息来自医学实验室结果。然而，检验医学一直面临着工作量超负荷、临床场景复杂多变、复合型人才紧缺等挑战。

为进一步解决临床痛点，不少人工智能企业正在竞相开发医疗领域行业大模型，希望推动临床、检验和数据的有机融合，提升医检效率。不过，由于医检行业对大模型输出内容的专业性和准确性更为重视，对技术企业的医检业务积累和模型设计也提出了更高的要求。目前，在第三方医检行业，尚没有一个医检大模型可以真正落地。

什么才是一个满足临床需求的医检行业大模型呢？在金城医学副总裁兼数字化管理中心总经理李映华看来，真正满足临床需求的医检行业大模型必然是个“六边形战士”，能够做到多模型融合、多场景赋能、多模态与多组学数据处理、多元知识充分融合、基于全病程信息多轮互动、不仅仅具备问答、智能化检测结果解读的功能，还具备医学领域的专业分析、推理能力。

据介绍，此次金城医学发布的域见医言大模型，正是朝着成为“六边形战士”的目标进行开发。该模型基于公司



30年的医检专业数据和知识积累，以及23000家医疗机构的服务经验，在通用语料基础上注入了超20亿Token(数据单元)医检语料，经过近两年的开发训练而成。目前已有超2万名企业专业技术人员、临床专家、检验医师参与测试。

模型可支持整合图像、语音、文本等多模态，基因、蛋白、病理等多组学，以及项目推荐、实验室检测、报告生成等多场景的信息，能处理复杂任务，帮助临床医生、检验医师在多轮交互中作出科学决策，并推动医学实验室检测环节智能化生产、检测结果智能判读，实现医学检测的检前、检中、检后环节无缝衔接。

医检AI助手“小域医”上线

以域见医言大模型为核心，金城医学还打造了面向医检全场景的智能体应用——“小域医”。这一应用，将成为临床医生、检验医师身边的医检AI助手，可以更好地处理复杂任务，充分整合信息，实现生产灵活调度以及交互协作。

“小域医”已经具备智能项目推荐、实验室智能检测、智慧报告解读、辅助疾病诊疗等功能，覆盖了全病种、全生命周期，可大大缩短医生决策的时间，减轻医生负担，帮助患者尽快拿到检测

结果，取得更及时、精准地治疗。以HPV检测为例，过去医生只能收到阳性/阴性的检测报告，而今，通过“小域医”，报告还会给出不同HPV分型在疾病中的阳性率、HPV检测意义及持续感染等重点问题、前沿筛查技术；并附上下一步的建议以及文献资料，大大缩短医生向患者解释结果的时间。

“智慧化医检服务的出现，具有划时代的意义。”陕西省医学检验学会分会名誉主任委员任健康感慨道，检验医学经历了纯手工、自动化、信息化的阶段。随着智能化进程加快，检测和临床之间的关系越发密切。“小域医”的出现，可以更好地服务检验医师和临床医生，惠及患者。”

即日起，小域医正式通过金城医学一站式客户服务平台KMC对外开放，临床医生和检验医师通过注册后，即可在手机端和电脑端进行互动体验。目前，KMC在注册医生数已超50万。

随着域见医言大模型和“小域医”的相继研发、上线，金城医学正在逐步实现医学检验生产和服务的全流程智能化，打通项目选择、物流配送、实验室检测、结果判读、报告分析、咨询服务等环节。接下来，域见医言将不断强化专业能力进行迭代升级，坚持医疗的专业性和严谨性，从而推动智能体更好地应用于临床，让优质医检资源和技术惠及更多百姓。

今日吉字: 泰

今日吉时: 巳时、午时、未时

今日吉数: 10、12、20

今日吉肖: 鼠、牛、龙、蛇、马、羊 (源源)

奇偶均衡 连号热出

36选7: 03、06、09、15、20、21、22。

双色球: 01、07、08、22、25、30后区: 03、08、14。

福彩3D: 04、05、09。

(源源)

彩民故事

好姐妹(下)

插图: 采采

一天，两人又到公园爬山，到底是谁年纪不饶人，爬到半山腰就累得气喘吁吁。喝了口茶，张姨好奇地问：“要是中了大奖，奖金该怎样花呢？”

刘姨笑而不语，却禁不住张姨的追问，只好说：“像我们这样的老人，保持一份希望更好，而且也是做公益。”随后，两人前往投注站买彩票，号码相同，希望为公益事业再次贡献一点自己的力量。

没想到那晚，刘姨在睡梦中口干舌燥，醒来找水喝，窗外月光皎洁，她顺便浏览了下彩票网站。一看，意外发现彩票中了三千块。刘姨睡不着，也没敢打电话通知张姨，怕惊醒了她。

天边露出了鱼肚白，刘姨迷迷糊糊打起盹来，倒是张姨的电话打

来了：“刘姐，好消息，要不要听？”揉着惺忪睡眼，刘姨猜中了八九分，只听张姨继续说：“三千块不多，但也能做点有意义的事情。”

这下轮到刘姨刨根问底了，还是张姨心直口快地说：“唉，老家发生了水灾，我想一分不少捐出去，怎么样？”刘姨脱口而出：“怪不得刘姨睡不着，也没敢打电话通知张姨，怕惊醒了她。”

岁月会催人老，但快乐是能够传染的，刘姨刹时心里有股暖流在涌动。

(袁斗成)