

“交个停车费 顺带被办了个套餐”

诱导办理增值服务套路隐蔽,扫码支付时多留意

一通陌生来电、一次停车缴费、一指无意触屏,在毫无察觉中,不少消费者被动办理了服务套餐,同意了自动续费,等到发现账单异常扣费、想要取消时,却又四处碰壁、麻烦不断。

运营商电话推销、App会员自动扣费、日常扫码缴费捆绑业务、多平台代扣层层嵌套……这些看似不起眼的小额扣费,暗藏诸多消费陷阱,不断侵蚀消费者合法权益,亟待规范整治。



一通电话一次扫码,不知不觉就“被办理”

时下,诱导办理增值服务的现象屡禁不止,尤其是电话营销、线下场景捆绑办理等方式,套路隐蔽、防不胜防。

“根本没想着办新业务,稀里糊涂就多了一笔扣费。”半月谈记者采访多位市民后发现,“被续费”“被消费”已成为群众普遍吐槽的民生痛点。

市民王先生向半月谈记者讲述自己的经历。前段时间,他接到号码开头为400的一通客服电话,对方张口就推销“老用户专属福利”,反复强调“免费升级套餐、流量加赠、语音时长翻倍”,全程只讲优惠、不谈收费,语速又快又密,不停引导他办理“套餐增订”业务。

“对方话术周全,而且口气很坚决,一个不留神,我就把验证码发给对方,结果就被办理了一项电话套餐业务。”王先生说,“原有套餐被更换后,每月要多扣几十元,还绑定了自动续费的视频会员等项目。原本我的流量和话费就用不完,结果又办理了新业务,最后只能反复打了多个电话,才把套餐取消了。”

半月谈记者采访发现,这类电话推销有着固定话术,要么刻意隐瞒资费标准、合约周期、扣费规则等关键信息,要么一口气迅速讲完,利用“信息差”“认知差”诱导用户确认,事后再以“自愿办理”为由推脱责任。

比电话套路更为隐蔽的,是捆绑办理。一些市民反映,停车场扫码缴费时,不少缴费页面会在支付按钮旁悄悄弹出增值业务弹窗,流量包、影音会员、生活服务项目默认勾选自动续费,相关协议界面文字小、颜色淡,若不仔细看,根本发现不了。

通常情况下,车主只想尽快缴费离场,但若直接点击确认,就会无意间开通包月扣费服务。“交个停车费,顺带被办了个套餐,自己都没发现,连续扣费好几个月才反应过来。”不少车主无奈地说。

除了停车缴费,在外卖结算、商超付款、社区线上登记等场景中,类似套路也不鲜见。由于单次扣费金额不高,很多人即便发现异常,也嫌维权麻烦,选择不了了之,这也让各类莫名办理、隐形续费的乱象一直存在。

开通容易退订难,反复折腾太闹心

被莫名办理业务已让人糟心,更让消费者反感的是,想要取消自动续费、关闭相关服务时,“拦路虎”也不少。

半月谈记者实测一些App、运营商线上服务时发现,一些平台通过藏入口、繁流程、多绑定等方式设置障碍,导致消费者办理业务陷入“开通一键搞定、退订步步为难”的境地,不少群众直呼“退订太难了”。

找退订入口堪比“捉迷藏”。在一些视频、音乐、办公类App里,关闭自动续费的入口大多藏在个人中心、设置菜单的深层角落,需要反复点击跳转才能找到,有的甚至埋在支付账单、隐私设置里,普通用户很难发现。

更让人头疼的是跨平台代扣绑定,扣费渠道杂乱难断。

如今,多数自动续费服务,都会绑定支付平台,开通时一键授权即可使用。但退订时,各类软件解约路径并不相同,位置分散、操作不一,很多用户不清楚操作流程,陷入反复扣费的困境。

不少中老年市民告诉半月谈记者,自己平时只会简单刷视频、看新闻,根本找不到关闭入口,只能上网搜教程,跟着一步步操作,十分费劲。

退订流程繁琐,人为设置多重关卡更是常态。半月谈记者在体验运营商务退订时发现,部分增值业务无法线上直接取消,而需要填写退订理由、发送短信验证、等待人工审核,折腾许久才能完成。

“开通几十秒,退订大半天,还不一定能成功,实在让人闹心。”受访消费者表示,平台刻意抬高退订门槛,本质上就是变相强制消费,利用用户遗忘、操作困难持续扣费,严重损害消费者权益。

多方联手出硬招,隐形扣费无处藏

莫名续费、退订受阻乱象频发,背后是部分企业唯利是图、漠视消费者权益,也暴露出监管存在短板、群众维权成本偏高。

北京京诚同达(西安)律师事务所合伙人张晗冰认为,电信等领域诱导开通便捷、解约繁琐的自动续费及增值服务,已涉嫌违反消费者权益保护法第九条消费者自主选择权、第十条公平交易权等;同时涉嫌违反民法典第四百九十七条,不合理加重消费者责任、限制消费者解约权利。经营者应依法提供便捷解约渠道,不得设置任何不合理解约障碍。

陕西省社会科学院助理研究员谈润卿认为,消费公平是市场底线,盈利行为不可逾越法治边界与公平原则。唯有监管持续亮剑、企业诚信经营、群众主动防范,才能彻底斩断莫名续费的层层套路,让每一笔消费明明白白,营造更加安心、透明的消费环境。

受访人士建议,市场监管、工信等部门细化自动续费、套餐办理相关规范,明确要求平台做到开通与退订同等醒目,扣费标准、续费规则、退订方式必须显著标注,严禁使用模糊小字;坚决整治电话诱导办理、场景捆绑消费、默认勾选续费等违规行为,所有业务必须获得用户明确自愿确认;依托12315等投诉渠道,快速处置群众诉求,对违规扣费、设置退订障碍的企业依法从严处罚,提高违法成本,形成长效震慑。

各类平台与商家要主动自查自纠,摒弃套路经营。通信运营商、互联网平台应及时清理各类隐藏扣费项目,简化退订流程,做到扣费提醒、规则公开透明;规范电话营销和线下推广行为,如实告知业务详情与收费标准,杜绝隐瞒诱导、捆绑办理,把消费选择权真正还给用户。

广大消费者也要提高警惕,主动维护自身权益。接到陌生营销电话不轻信“福利”,不随意确认陌生业务;扫码支付时留意页面勾选内容,及时取消不明绑定;定期核对话费、支付账单,发现异常扣费留存截图、通话记录等证据,及时通过正规渠道投诉举报。

(半月谈记者 张斌)

人贩子“梅姨” 真名:谢家梅

案件已进入审查起诉环节



“梅姨”模拟画像。

8月5日晚,“梅姨”案中
被拐儿童钟彬告诉记者,他终于知道了那个曾被称为“梅姨”的人贩子的真实姓名——谢家梅。他说,自己前两天收到了法院的告知书,案件已进入审查起诉环节,上面明确写着“嫌疑人谢家梅涉及拐卖儿童”。

说起被拐的经过,钟彬说,事发时父亲正在工作,母亲刚吃完午饭在洗碗,刚学会走路的他独自跑到院子里,被邻居张维平趁机抱走,随后转卖给了“梅姨”。这个细节,成了这个家庭二十多年骨肉分离的起点。如今回到亲生父母身边,钟彬坦言生活得很好,也很习惯。对于即将到来的审判,他语气平静:“这么多年的骨肉分离,一家人的寻亲和煎熬,实实在在已经扛过来了。”他说,心里肯定是恨她的,“但相信法律对她会有正义的审判,她最终会接受法律的制裁。”

记者从其他梅姨案被拐儿童家属处获悉,梅姨目前“年事已高”,已经是老年人。根据刑法规定,已满75周岁者,负完全刑事责任,但死刑适用受限。该家属表示,他目前还不知道梅姨的准确年龄,但是仍希望案件能够尽快开庭审理,让梅姨受到应有的惩罚。

据此前报道,2026年3月21日,牵动全社会高度关注的“梅姨案”传来重磅进展,本案关键人物、绰号“梅姨”的犯罪嫌疑人谢某已被成功抓获,并依法执行逮捕。这个曾经牵动无数被拐家庭、一度被认为可能并不存在的神秘代号,终于浮出水面。2003年至2005年,有9名儿童在广州增城、惠州博罗等地被拐走。2016年张维平等入贩子落网,警方从供述中首次得知“梅姨”在拐卖链条中的关键作用。此后,警方连续二十多年,不懈追踪“梅姨”下落。

(综合中国新闻社、红星新闻)