

315 追踪到底

近日,多名消费者向华西都市报、封面新闻反映,自己试用爱企查APP却被开通了自动续费功能,提示字不明显,扣款前也无短信提醒,有消费者连续被扣款28个月后才发现。消费者质疑,以低价诱导消费者开通会员,用极不显著的方式提醒“自动续费”,摆明了是种套路。

记者调查发现,消费者发现被扣费后,想要退费十分困难,爱企查不提供消费者使用记录,人工客服只为会员服务,有消费者甚至联系不上爱企查公司。

记者调查发现,消费者发现被扣费后,想要退费十分困难,爱企查不提供消费者使用记录,人工客服只为会员服务,有消费者甚至联系不上爱企查公司。

要求提供使用记录遭拒 质疑投诉不畅被踢出群聊

今年6月17日,李女士在爱企查官网查询资料,因很多功能需购买会员才能使用,她是新用户,只花了0.5元开通了一周会员,之后就再没有使用过该网站。

8月1日,李女士看到有消费者被爱企查连续扣费数月的消息,她立即下载爱企查APP登录查看,果然发现在6月24日和7月24日,她两次被扣取会员费共118元,每月59元。

人工客服告诉李女士,因她在8月1日操作过APP了,因此不支持退款,如需使用记录需要联系执法机构调取。

“我不登录就永远发现不了被每个月扣费了,登录进行查看,结果登录就算作操作,被告知操作过,就不支持退费,这个逻辑几乎‘天衣无

缝’,反正就是怎么都不支持退费。”更让李女士生气的是,她在爱企查群里询问此事,直接被管理员踢出了群聊。

另一位消费者郭女士是在被连续扣费28个月后发现。因找工作需要,她起初在爱企查开通了4.9元试用7天的超级会员,之后就没管过。今年2月,她无意中发,从2022年11月到今年2月共被爱企查自动续费28个月,共1652元,起初她要求退费的诉求被人工客服拒绝。在多次与支付平台沟通后,爱企查退还了郭女士6个月的会员费。

“爱企查说我多次使用过APP,但无法提供使用凭证。我在取消自动续费后,不具有会员权益,再也无法打通人工客服电话。”郭女士告诉记者。

“自动续费”提示不显眼 人工客服电话仅为会员服务

“我是被诱导开通自动续费的,商家提示的字很小,根本注意不到,扣款前我没有收到任何信息提醒。”郭女士表示。爱企查页面显示,在价格下方,确实有两行不显眼的字提醒消费者“自动续费”。

两位消费者的情况并非个例。8月8日,记者在黑猫投诉查询,共有14315条投诉中包含检索词“爱企查”,记者查看最新的10条投诉,全是消费者关于自动扣费后不予退款方面的投诉。

除质疑“自动续费”的行为外,有消费者还指出,爱企查自动续费的费用比直接开通价格高。爱企查APP显示,新用户首月为29元(次月49元),连续包季为99元,比自动续费每月59元低。

在开通会员页面,当前显示在叠加“限时立减”后,“连续包月”的价格为每月49元。李女士、郭女士

反映她们的“自动续费”为每月59元,比其他支付方式价格高。

华西都市报、封面新闻记者多次致电爱企查人工客服电话,无法拨通。之后,记者换另外一开通会员的手机号致电,成功打通了客服电话。

工作人员告诉记者,自动续费都是在购买页面有详细说明,每次扣费前也会进行短信提醒。记者进一步咨询申请退费标准,工作人员称涉及内部流程无法解答。同时,该工作人员承认,只有会员才能打通人工客服电话,建议非会员使用在线客服,记者多次联系在线客服,无人回应。

针对自动续费价格高于其他支付方式,工作人员表示,会员购买金额以购买页面展示为准,有的顾客有优惠券,有的顾客没有优惠券,为系统自动下发。

| 相关规定 |

自动续费应以显著方式提请消费者注意

记者查询到,《消费者权益保护法实施条例》规定,经营者采取自动展期、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、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。

此外,《电子商务法》规定,电子商

务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。电子商务经营者应当建立便捷、有效的投诉、举报机制,公开投诉、举报方式等信息,及时受理并处理投诉、举报。

华西都市报-封面新闻记者 钟晓璐

74岁老人刷视频被签约直播带货

家属退款遭拒,公司处于经营异常状态

“70多岁老人怎么会搞带货?”近日,成都李女士为家中老人签约直播带货一事而发愁。8月6日李女士告诉记者,暑假她回家发现,74岁的爷爷有一笔2690元的支出,这笔支出是和一

家商务信息咨询公司签约,内容是“直播带货”。他们家属认为老人信息不对等受到了诱导欺诈,跟对方申请退款被拒绝,然后向属地公安报警,这时才发现涉事公司早已是经营异常状态。

被忽悠了?

74岁老人签约直播带货公司

李女士说,74岁的爷爷签的是一份名为“电商AI带货”的协议,甲方是注册在四川的一家商务信息咨询公司。“74岁的老人怎么会搞带货?”她发现后追问爷爷这是什么情况。老人告诉她,是之前在网上刷短视频的时候,弹出来链接,点进去后,有自称工作人员添加了他的微信。后来,就被要求签署了一个协议,称协议培训费为2690元,并发过来一些“教学视频”。

李女士而后看了合同和“教学视频”,她认为这所谓的“教学视频”一眼就是那种零成本的网上搬运视频,视频内

容粗糙,且上了年纪的老年人很难学会。

于是,她向对方申请退款。在退款时,却遇到了新的问题,对方告诉她,这笔费用属于协议里面的“培训费”,且教学视频也发给了她爷爷,以此为由拒绝退款。李女士认为对方是利用信息不对等,忽悠高龄老人签署的合同。爷爷奶奶生活节俭,一个月生活费最多就几百块,现在这个所谓的“直播带货”就忽悠老人给了2000多元,她拨打12345热线电话投诉,之后又在当地派出所报警。

“带货课程”需步步收费 学员达不到预期申请退款遭拒

李女士搜索该公司关键词,发现有着同样遭遇的人还有不少。不少人反映,所谓的“带货”课程环环相扣,交了2690元后,需要一步步达到预期,然后每个过程还要收费,其中第一阶段预估需要花一周时间和1000多元,第二阶段预估需要花一个月费用6000多元,然后第三阶段预估花一个月的时间费用9000多元,以此类推,最终还提供明星授权,这样带货可以24小时不间断赚钱。

还有网友投诉,在这家公司签订带货协议缴费后,宣传广告提到在第五阶段带货的利润会翻倍,“但交完钱之后

发现必须是个个体户或企业才能达到这个预期,个人店铺做不到,升级个体户还得再交钱,费用5880元至19880元不等。”有网友表示,自己一步步“投钱”过后,发现个人达不到预期就不想学了,申请退费,该公司回复因个人原因退费,只能退10%的费用。

李女士在报警之后,发现该公司今年6月18日显示已处于经营异常,有网友在该公司注册地也没有发现实体店。

8月6日下午,记者尝试联系该公司,多个电话显示已是空号,公司法定代表人也处于失联状态。

注册地址为虚拟地址 已被列入“经营异常”名录

根据国家企业信用信息公示系统显示,李女士投诉的这家商务信息咨询公司,在今年6月18日被内江市东兴区市场监管局列入经营异常名录,理由是通过登记的住所或者经营场所无法联系。

8月7日上午,记者联系到该局,一名工作人员告知,

他们前段时间确实收到过该公司的投诉内容,这家公司在辖区的注册地为“虚拟地址”。执法人员到场核查,未发现该公司在注册地经营,发现上述情况后即将该公司纳入异常经营名录,并将相关线索移送至公安部门。

华西都市报-封面新闻记者 宋潇

勇救两名落水者

辅警胡兆翼被授予甘孜州“见义勇为勇士”称号

华西都市报讯(记者 钟晓璐)8月7日,记者从甘孜州公安局获悉,甘孜藏族自治州人民政府于近日对丹巴县公安局辅警胡兆翼授予“见义勇为勇士”荣誉称号。

决定指出,今年22岁的胡兆翼两度不顾个人安危,挺身而出,勇救2名落水者的见义勇为先进事迹,展现了新时代甘孜青



甘孜公安供图
胡兆翼(左三)救人现场。

年的高尚品德和向上向善的精神风貌,传递了社会正能量。根据《四川省保护和奖励见义勇为条例》等相关规定,决定授予胡兆翼“见义勇为勇士”荣誉称号,表彰其英勇事迹,并给予奖励。

2024年6月9日,丹巴县中学学生泽某与同学在章谷镇墨垭庄园游泳池学游泳,因贸然跳入深度约2.2米的游泳池造

成溺水。当日调休的胡兆翼在墨垭庄园听到呼救后,第一时间跳入游泳池,迅速将泽某救起。一个月后,泸定籍刘某因捡拾随身掉落的手提袋,不慎落入湍急的耗牛河中。胡兆翼在巡逻时听到环卫工人的呼救声后,迅速跑往河边,奋不顾身跳入河中,成功将刘某救起并紧急送往医院救治。