

民生观察

“交个停车费，顺带被办了个套餐”

诱导办理增值服务现象为何屡禁不止

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。”

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、生活服务等项目默认勾选自动



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。

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。记者在体验运营商务业务退订时发现，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。

北京金诚同达(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蔽扣费项目，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

“公路咖啡”成为咖啡赛道新风向 消费新场景催生创业新赛道

据新华社昆明8月4日电(记者唐榕苓 熊轩昂)你是否曾留意到，在雪山脚下、沙漠边缘、公路驿站旁，常有这样一家移动的咖啡店：一辆改装房车、一套便携咖啡设备，再加上几组露营桌椅。没有固定门店的招牌，只有飘散在山野间的咖啡香，吸引着过往旅人停下脚步。

当下，“公路咖啡”正成为咖啡赛道的新风向。流动的咖啡车延展了咖啡消费场景，将醇香咖啡从商圈写字楼，搬到山野公路、湖畔江岸，以自由灵活的形态解锁户外休闲、旅居创业的多元可能。

近日，2026滇池国际咖啡文化嘉年华在昆明滇池畔火热举行，活动现场汇聚来自全国52座城市的200余辆特色咖啡车，让滇池岸线成为流动的咖啡市集。数百名逐咖香而行的主理

人，带着自己的故事齐聚滇池畔，让流动的咖啡车承载起创业理想与生活热爱。

在一众“公路咖啡车”中，来自甘肃的咖啡主理人桑浩勋的摊位格外亮眼。他的咖啡车，车门上的毛毡板贴满了近200个城市名称贴纸，记录着他的“公路咖啡”之旅。在他看来，一杯咖啡不仅是一种饮品，也是连接人与地方的纽带。

“云南气候适宜，我计划在这里多待一段时间。”桑浩勋在咖啡机前熟练操作着，一旁的父母经营着简单的甜品小吃。对这一家人而言，“公路咖啡”不仅是一份事业，也成为连接工作、家庭与旅行的新生活方式。

与传统门店相比，“公路咖啡”凭借着轻量化、低门槛的特点，成为年轻人创业的优选赛道。“移动咖啡店无需门店租金和装修成本，试错成本小，加

上各地文旅活动、市集盛会的加持，小成本创业拥有更多机遇。”咖啡主理人冼晓明来自广东，曾经营过书店、酒吧、实体咖啡店等多种业态。在反复试错后，他选择投身“公路咖啡”行业。“更自由，能一边旅行一边卖咖啡。”在活动结束后，他还计划前往云南曲靖、丽江等地避暑。

不止于滇池畔的盛会，这股热潮早已沿着中国的公路遍地开花。一辆辆驶向公路的咖啡车，一杯杯流向公路的咖啡，正在打开新的消费场景。

在滇藏公路旁，来自福建的创业者



8月1日，咖啡主理人桑浩勋一家在2026滇池国际咖啡文化嘉年华现场。新华社记者 熊轩昂 摄

依一，以一辆移动咖啡车，解锁了滇藏公路上的新业态。“车停在哪里，咖啡店就在哪里。”三年多以来，她一路追逐风景，在滇藏公路卖出5万余杯咖啡。

公路通往的不只是远方，也连接着新的消费机会和创业可能。年轻创业者借路而行，在城市之外、山川之间，驾驶咖啡车行驶在属于自己的新赛道。