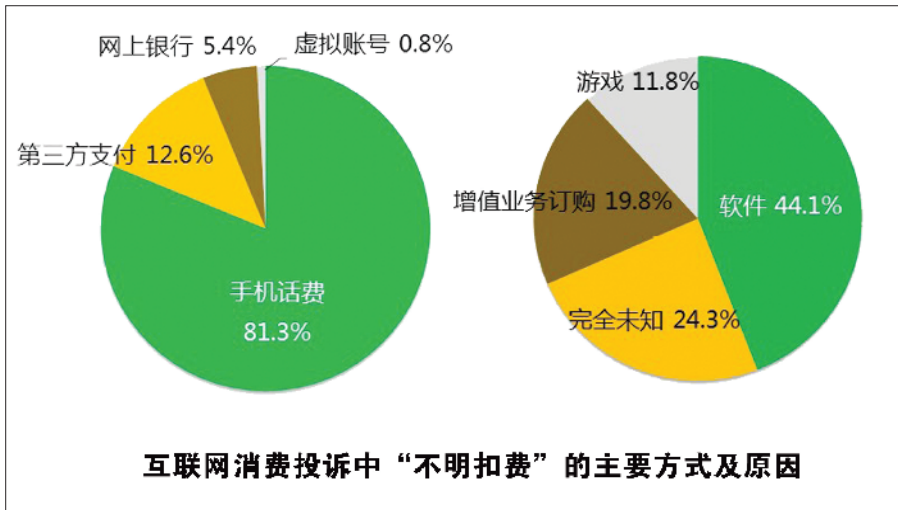


# 《3·15 中国网民互联网消费投诉研究报告》发布

## 三成互联网投诉为“不明扣费”



13日,360发布了《3·15中国网民互联网消费投诉研究报告》(以下简称报告)。报告显示,消费者账户被“不明扣费”的投诉量最多,在总投诉中占比高达34.2%。“因软件引起的扣费”成为主要原因。

相关链接>>>>

### 免费试用三天 被自动扣除年费253元

日前,一位家住北京北四环的刘先生向记者投诉,自己在苹果手机的APPstore里下载的视频软件,在毫不知情的情况下,系统自动扣除了253元的年费。13日20点左右,经过刘先生与苹果(APPLE)官方客服沟通,苹果(APPLE)官方客服承诺向刘先生退费。

据刘先生介绍,今年2月,其在使用某短视频软件时发现一款名为“Unlimited access”的视频软件,可以制作不同的视频特效,于是便在APPstore中下载了这款软件。“下载前,该软件标明了可以免费试用三天。”刘先生认为在免费试用期过了之后,如果扣费,系统应予以二次提示确认。

然而事情已过去一个月,就在13日,他打开了自己与APPstore绑定的邮箱后看到,邮箱中“躺着”一封这款软件的订阅确认邮件和一封已经扣费的收据邮件。记者注意到,刘先生在2019年2月17日20时29分收到来自苹果的订阅确认邮件,邮件中提示,免费试用期结束后,要扣费253元。刘先生认为,苹果对于续费固然进行了告知,但毕竟是在免费试用期内,如果真正发生续费时,作为负责责任的商家,应该再次提示消费者。

同时刘先生还向记者透露,除了这款软件之外,还发现在APPstore中下载的一个翻译软件,也同样是在自己完全不知情的情况下已经自动扣费数月。“之前也是声称可以免费试用,我也没有续订,但还是扣费了,资费为每月35元。”记者在刘先生提供的截图中发现,这款软件已向刘先生扣款3次。

记者随后致电苹果(APPLE)官方客服,接线的客服人员表示:“订阅软件,在免费试用期限没有过的时候,可以在手机‘设置’中取消订阅,如果没有进行取消,后续就会自动产生扣费。”随后,客服在确认情况后承诺向刘先生退费。⑥4 据《北京青年报》

### “因软件引起的扣费”高居投诉榜首

报告中显示,从消费投诉类型来看,“不明扣费”的投诉量最多,在总投诉中占比高达34.2%。什么是不明扣费呢?报告指出主要是指消费者在不知情、未确认,或消费者完全不明何种原因的情况下遭遇了账户被扣费的情况。

值得注意的是,在不明扣费的原因中,“因软件引起的扣费”高居榜首,占比达到44.1%,其次是“完全未知”占比达到24.3%,增值业务订购达到19.8%,游戏达到

11.8%。报告显示,在360猎网平台接到的“不明扣费”消费投诉中,消费者通常是在未知晓软件收费的情况下,受了“免费下载”“试用七天”的诱惑,下载了软件之后被提示扣费。

关于扣费方式,报告显示“不明扣费”中最主要的扣费方式为手机话费,占比81.3%,第三方支付占比达到12.6%,网上银行占比5.4%。而“不明扣费”在00后中情况最严重,占比72.8%。报告分析,这可能与00后群体网龄较短,安全消费意

识相对淡薄,警惕性低有一定关系。

此外,“描述与商品不符”是仅次于“不明扣费”的第二大投诉类型。这类投诉在90后、80后、70后、60后+中占比均较高,其中尤以60后+最多。360猎网平台相关投诉显示,因为互联网消费的特殊性(消费者看不到实物,无法亲身体验),消费者购买产品时多以商家的产品图、宣传图为参考,若商家夸大宣传或描述不准确,就较容易与消费者产生“描述与商品不符”的纠纷。

### 男性人均投诉远超女性 “手机数码”最爱被投诉

报告显示,在2018年的网络消费投诉中,男性用户占7成,女性用户仅占3成。而在人均投诉金额方面,男性为9157元,女性为6170元,男性人均投诉金额约为女性的1.5倍。由此可见,男性已成为投诉量与人均投诉金额“两高人群”。

报告还揭示了男性女性投诉的具体商品。在消费投诉类型的性别

分布中,除了服装鞋帽类男女比例各占一半,其余类型均以男性为主要投诉者。其中,在手机数码这一投诉商品类型中,男性占比最高,超8成。此外,男性在资费代扣、酒水食品、游戏、虚拟商品等投诉中占比也较高。而女性则在服装鞋帽产品投诉中占比最多,这与男性、女性日常的网购习惯密切相关。

报告最后,360安全大脑发布了互联网消费提示,提醒消费者在进行网购等消费时,不仅要仔细甄别买家评价中的商品与商家宣传的差别理性消费,同时也要从多个渠道详细了解商品相关知识,对虚假宣传、三无商品等要谨慎对待,切勿轻信商家的宣传以免上当。在收到网购商品时应当场查验,确认无误后再签收。

# 南阳晚报

## 房产搜搜搜

广告咨询电话:63136669

敬告:使用本报分类信息请供需双方认真核实有关证明材料,签订有效法律合同。

### 售房

△雪枫路与南新路交叉口北500米,有门面房三大间,12.5米×18.7米、四层价格280万,非诚勿扰。  
电话:13838778365

△卧龙路卧龙官邸门面房,97平方米。  
电话:18338338000

△宇信凯旋城2号楼131平方米,低楼层,采光好,双气入户,精装修,有证支持按揭,诚意出售。  
电话:16637768175

△工业南路拓宝大厦2室2厅108平方米售99万,已网签。  
电话:15503777850

### 售房

△实验中学旁有证电梯房,精装修,两室两厅,户型好,送全屋家具家电,拎包入住,首付仅需26万。  
电话:17638965977

△人民北路金凯悦北侧凯悦国际写字楼249平方米,四间,黄金楼层,采光通风好,近期交房,可直接更名,欲低价转让。  
电话:16638116666

△工业路新华路交叉二机电家属院,三楼两室51平方米35万,院大停车方便,支持公积金贷款。  
电话:18637766396

### 售房

△张衡路家属院三室两厅简装一楼,可按揭,首付25万左右。  
电话:13663998176

△13中附近,文化宫街中心市场,三室两厅,有证能按揭。  
电话:13333654528

△商品房,可更名,独山大道电梯房,玫瑰公寓两室两厅,109平方米,65万。  
电话:18625693553

△大统百货附近急售。向阳荷花广场62平米1室2厅(可改2室1厅),精装送家电步梯5楼仅售37.2万。  
电话:15637732511

### 售房

△22中附近,七一路中行家属院二楼,有中央空调,精装二室。  
电话:16637752196

△3中9小附近,南航花园三楼70平方米三室,可租可买,房本在手,支持公积金贷款。  
电话:17538352552

△帝苑锦城五楼三室,120平方米精装,大市证,可公积金、商贷按揭,首付25万。  
电话:1843775008

△精装两室铂金楼层,美丽之都106平方米66万,包更名包后期。  
电话:13273773285

### 售房

△东区森林半岛1室2厅精装修,拎包入住,大市证支持按揭。  
电话:18903771207

△东区十五年制学校旁,电梯洋房总高13层,绿都悦府毛坯三室现房,南北通透楼层好可按揭。  
电话:15993151815

△长江路万正世家144平方米精装修,送全屋家具家电,楼王位置有证支持按揭。  
电话:17637737766

△13中附近,稀缺楼梯二楼,经典三室,大阳台采光超好,送储藏室,支持按揭。  
电话:15637772551

△风帆小区四楼大四室,带25平方米储藏室,精装修大市证首付28万,小区免费停车。  
电话:15938821575

### 售办公楼

兴隆路27号兴林小区内2层22间,有证。  
电话:13633770888

### 门面房出售

位于独山大道与建设路交叉口有五间门面房出售,占地面积20米×20米,共三层已租,每年40万,售价700万。  
电话:13838778365

### 售房

△新华路2小3中附近,稀缺一楼大三室,带储藏室,首付25万,随时看房。  
电话:18568751679

△三中九小附近,人民路光武路口南航花园三室一厅,70平方米,首付20万。  
电话:15565680379

△市民服务中心旁儒林文化苑两室三室,楼层好证齐全可更名直接网签。  
电话:17698386815

### 写字楼出租

锦海之星南航店、仲景店院内各有部分写字楼出租。  
电话:13137776616

### 厂房出租

市车站南路王营,建筑面积1400平方米,院子900平方米,现出租。  
电话:13903777204

### 招租

七里园街临街旺铺出租。  
电话:13803879297

### 出租

△中州路二高旁一楼精装三室,可停车。  
电话:18203888133

△广场南街实验幼儿园旁,一楼带院子,精装三室。  
电话:18203888133

△工业路七一路口单元房一套,一楼四室,租金面议。  
电话:13903776028