



日前，不少消费者反映，因在短视频平台等渠道被知乎

小说引流，来到知乎平台充值会员以继续阅读剩余部分，但在“自动续费”后，既无法明显看到自己的会员身份，又无法在App内直接取消该功能，最终必须通过微信、支付宝、苹果

支付等方式取消。有用户质疑，这一入口太隐蔽，退款方式太复杂：“为什么App内只有充值入口，却没有取消的入口？”知乎对此回应表示，知乎在产品页面（帮助中心）中提供退订指引，需要用户通过付款的第三方渠道（支付宝、微信、苹果等）进行退订操作。此外，会在续费前的5天私信提醒，不存在用户不知情前提下产生扣费的情况。

专家表示，如果政策及相关支付渠道没有要求在App内不允许设置退款通道，那么其实平台是有诱导消费的嫌疑。此外，平台强调的是用户不存在不知情的情况，但是如果这个知情的成本对用户来讲太高了，实质上损害了消费者权益。

想退订需要多方“做功课”

多名网友近期表示，均被站外小说引流并充值自动续费会员，但知乎App内没有取消自动续费的入口，取消续费操作起来比较费劲。知乎用户小吴（化名）告诉北青报记者，去年他在一个短视频平台偶然看到一篇小说，但平台仅提供前面部分阅读，因为内容十分吸引自己，于是他去网络上搜索小说全文。他发现，这篇小说的版权在知乎平台上，而想要阅读全文，则必须充值成为“知乎会员”。

小吴说，自己当时使用的是支付宝支付，也没有特别留意是否是自动续费的。看完小说后的几个月，他都没有再打开知乎App，4个月左右后，他偶然打开知乎App

，发现“消息”一栏中有好几十条，其中有的是知乎热点内容推广，有几条就是续费通知。至此，小吴已经多花了近100元，虽然钱不是很多，但小吴觉得自己被欺骗了。

“我后来就挨个找，发现当时是跳转第三方支付支付宝支付的，所以苹果支付订阅里没有，支付宝每个月账单我也没细看，也没有其他提醒，”小吴说，“当时找取消入口找了好久，特别麻烦，平台对取消默认续费的表述根本不清晰，只有单发关键词的时候，才跳转出详情。”

App内无法关闭连续包月

记者看到，知乎“盐选会员”是一种特殊的站内权益，包括讲座、专栏、电子书等，用户购买后，将享受两种权益：一种是免费权益；一种是折扣权益，知乎大多数内容对于会员是免费权益。知乎客服表示，由于会员服务是数字化商品，基于互联网服务等特殊性和国家相关管理规定，如因您个人原因发生错误购买或无法正常享受会员权益，知乎不能退还相应会员费。

北青报记者体验发现，在购买知乎会员时，会弹出开通页面，其中第一个标注“热销”等就是“连续包月”会员，价格19元，首次开通会送优惠券，券后9元。后面的选项包括连续包年198元、连续包季53元等选项，而普通的“月卡”“年卡”等选项，则需要向右翻看才可以显示。

知乎的《连续订阅服务协议》显示，“将在自动续费日期前五日，通过显著方式（如站内私信、短信通知等）提醒您注意自动续费事项，您可自主选择是否续费或取消续费。在您使用已开通自动续费的产品期间，您也可以根据如下路径或相关页面展示的选项，随时取消或变更自动续费功能。”

对于如何关闭自动续费，《协议》中告知为：“您可以从第三方支付账户或银行账户（或系统）中关闭自动续费功能。关闭路径如下：1.苹果设备：苹果移动设备「APPStore」→点击右上角苹果账户头像，进入「账户」→「订阅」→选择「知乎」→取消订阅；2.安卓设备：（1）微信：在微信的支付功能中关闭。路径为：微信APP→我→支付→支付管理（点击页面右上角）→扣费服务→点击「知乎盐选会员」→关闭服务；（2）支付宝：在支付宝中关闭。路径为：支付宝APP→我的→设置→支付设置→免密支付/自动扣款→点击「知乎盐选会员」→关闭服务。（3）知花卡：在知乎钱包的知花卡中关闭。路径为：知乎APP→我的→钱包→知花卡→自动扣款。”

《协议》还提道：“部分苹果用户不登录知乎账号仍可购买付费产品。此类情况下，我们会按照用户购买产品时使用的设

备（IMEI 码）记录购买情况，并将第三方支付账户或银行账户与该设备绑定。如果您在未登录知乎账号的情况下购买了付费产品，但设备不再处于您控制之下，包括但不限于遗失或赠送他人，您可以关闭自动续费而避免持续付费。关闭方式见本协议‘关闭自动续费’。”不过，该版本为2021年5月24日后更新的，此前的规则中，并未规定会提前通知用户。

专家称有诱导消费嫌疑

对于该问题，北青报记者采访了知乎方面。知乎表示：“知乎在产品页面（帮助中心）中提供退订指引，需要用户通过付款的第三方渠道（支付宝、微信、苹果等）进行退订操作。用户订阅知乎的付费业务有严格的订阅流程，同时给用户提供了连续订阅和非连续订阅的选项。

“另外，知乎对于用户付费情况有标准的通知流程，会员业务开通连续订阅我们会在续费前的5天私信提醒，不存在用户不知情前提下产生扣费的情况。”

中国社会科学院社会学所研究员、中国社会学会消费社会学专业委员会秘书长朱迪告诉北青报记者，“如果政策及相关支付渠道没有要求，那么其实平台是有诱导消费的嫌疑。因为对平台来讲成本是一样的，那么他为什么不设置用户不操作（续费）即表示退订，而是设置不操作表示默认续费，这就是有营销的小心思在里面，何况操作还比较复杂，提醒也不明显。”

她表示，“平台强调的是用户不存在不知情的情况，但是如果这个知情的成本对用户来讲太高了，或者说太麻烦了，那么就会让平台钻空子，实质上损害了消费者权益。”

文/本报记者 温婧

本版统筹/余美英

供图/视觉中国