

APP自动续费再调查：“开通一时爽，续费套路深”

本报记者 李立 上海报道

数字生活服务类的投诉愈发成为近年来各方关注的重点。中消协“3·15”调查显示，线上消费信任度明显低于线下，服务大类投诉中，互

“自动续费”暗坑

2021年11月下旬，针对APP会员的“自动续费”问题，浙江省消保委曾约谈了腾讯、爱奇艺等7家视频网站。

记者调查发现，在如何选择“开通会员”上，选项的排序很有讲究。多数APP都将连续包月、包季、包年以优惠价格优先排列，无需自动续费的会员则放到最后，需要仔细滑动手机屏幕才能发现。

作为一款社交交友软件，“探探”没有给用户“单月付费”的选择权。默认连续包年/季/月的套餐方式，有且仅有这三种选择。开通过程非常简单，点击开通按钮后直接跳转支付页面，且协议为免密支付。

记者也付费体验了正在冲击“运动科技第一股”的Keep。Keep连续包月首月优惠9元，“连续包月

“取消”很烧脑

APP内会用一些限免功能作诱饵，一不小心同意使用，就会进入快速付费通道。

“很多用户开通会员时都是‘激情开通’，为了马上看一部剧或者时间诉求比较急迫，事后往往都忘记关闭自动续费，导致持续被扣款。”国画告诉记者。

“还有一层原因是关闭取消付费困难，关闭入口不容易找。”某办公软件付费用户张玫（化名）就掉到

消费者仍弱势

即便其中有专业法律知识的专家，也不会因小钱而浪费大量精力去跟打擦边球的机构打官司。

为什么在相关规定明确出台之后，APP“自动续费”仍诸多暗坑？

全联并购公会信用管理委员会专家安光勇认为，疫情后部分公司的经营压力增加，也是导致一些大平台打擦边球的原因。

“一般用户往往处于非常不利的地位，只能单打独斗。但所要面对的可能是用各种法律知识武装的

联网服务投诉量高达102674件，投诉比重为9.83%，排名第二。

其中，APP自动续费的问题则备受诟病，自2021年9月以来，多款APP的自动续费取消难的问题就被《人民日报》等媒体曝光，工信部等

套餐”排在最前面，月卡会员排列在最后。

记者查阅了2022年3月以来，黑猫投诉上关于Keep的投诉。超过10条投诉提到开通“连续包月首月优惠”后，扣款时并未及时提醒用户，导致连续多月在不知情的情况下被自动扣费。

类似“默认”情况也发生在对付费用户重度依赖的视频网站上。2021年11月下旬，针对APP会员的“自动续费”问题，浙江省消保委曾约谈了腾讯、爱奇艺等7家视频网站督促整改，各家均表示积极整改。

过这样的坑里，“APP内会用一些限免功能作诱饵，一不小心同意使用，就会进入快速付费通道。平台会规定一个限免的时间段，超过时间没有取消就视为自动续费。”张玫告诉记者，“关闭自动取消是需要专门花一段时间来找的，有用户暂时找不到就放弃了。”

专业团队。靠个人的法律知识，以及有限的时间和精力，很难应对。”安光勇认为。

“即便其中有专业法律知识的专家，也不会因小钱而浪费大量精力去跟打擦边球的机构打官司。单靠消费者个人的努力很难维护自身权益。更需要与监管机构、媒体和舆论等综合手段，共同应对这些问

部门也予以通报，要求整改。

根据2021年5月1日起正式实施的《网络交易监督管理办法》，相关规定对网络交易的自动展期、自动续费等服务都进行了明确规定，网络交易经营者采取自动展期、自

不过付费用户“国画”（化名）告诉记者，“曾经在早晨六点半被腾讯视频扣费消息惊醒，才想起来没有取消自动续费。”

记者调查发现，所测软件大多会用“首月优惠”或连续优惠作为开通自动续费的诱惑条件，且会把此类服务放在比较靠前的位置；在测试的各个软件中，饿了么、知乎有默认到期扣费短信提醒服务，百度网盘需要手动设置，探探有该项条款，但是在APP内通过“探探小助手”通知用户，而非短信通知。

上海申伦律师事务所律师夏海龙认为，变相强制消费者订阅自动

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、自动续费等日期前五日，以显著方式提请消费者注意，由消费者自主选择；在服务期间内，应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更

续费服务的行为属于利用格式条款侵害消费者知情权、自主选择权和平

公平交易权的行为，违反了《消费者权益保护法》的规定。

付设置中，解约该APP的自动扣款或免密支付。

张玫告诉记者，因为默认同意了限免功能被视为同意付费，被通知在某个时间点之后即开始自动扣除258元的年费，张玫被“被惊出一身冷汗”，却在APP内怎么也找不到取消入口。最终还是通过网上攻

在他看来，自动续费功能往往以更低的首月价格作为噱头，因此消费者在购买前务必认真阅读读用户协议、比对价格、按需理性消费。

“消费者权益受到了侵害，可以依据消费者权益相关法律进行起诉，向网络交易经营者等索赔损失并追偿。”独立经济学家、财经评论

保留，德邦作为A股上市公司依然会保持独立运营。另外，德邦创始人崔维星将继续管理公司。

不过，本次交易尚需向国家市场监督管理总局反垄断局进行经营者集中申报并取得批准。此外，本次交易还需要经京东物流股东大会及京东卓风唯一股东京东物流供应链有限公司的审议批准。

《中国经营报》记者翻阅公告发

现，2021财年德邦控股收入环比有较大提升，但税前和税后利润却出现环比大幅下滑。另外，根据德邦股份财报披露，德邦股份预计2021年扣非净利润为-2.73亿元至-1.6亿元，同比减少176.04%至229.56%，由盈转亏。这也是德邦股份首次出现年度扣非亏损。

《中国经营报》记者翻阅公告发现，2021财年德邦控股收入环比有较大提升，但税前和税后利润却出现环比大幅下滑。德邦控股2021财年收入314.03亿元，较2020财年的275.21亿元增长14.10%；除税前盈利6221万元，较2020财年的6.93亿元下滑了91.02%；除税后盈利3107万元，较2020财年的5.18亿元下滑了94.00%。

德邦股份尚未披露2021年度财报，根据京东物流收购文件中的披露信息，德邦控股2021财年收入环比有较大提升，但税前和税后利润却出现环比大幅下滑。德邦控股2021财年收入314.03亿元，较2020财年的275.21亿元增长14.10%；除税前盈利6221万元，较2020财年的6.93亿元下滑了91.02%；除税后盈利3107万元，较2020财年的5.18亿元下滑了94.00%。

德邦股份在2022年1月披露的2021年度业绩预减公告显示，预计2021年归属上市公司股东的净利润减少为0.73亿元至1.86亿元，较上年度的5.64亿元同比减少67.00%到87.00%；归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润为-2.73亿元至-1.6亿元，上年同期为2.11亿元，同比减少176.04%至229.56%，由盈利转为亏损。这也是

率达到了17.64%，营收增速仅2.93%；快递业务毛利率为5.45%，营收增速为69.14%。

快递增速缓慢，希望获得更高营收的德邦在2018年7月战略转型，宣布品牌名称由德邦物流更改为“德邦快递”，全面发力大件快递业务，并推出大件快递产品。

2018年开始，受公司战略调整影响，德邦股份快递业务的营收和占比均出现下滑。2018年、2019年、2020年和2021年前三季度，快递业务收入分别为112.06亿元、107.46亿元、100.48亿元和79.48亿元；占总收入的比重分别为48.67%、41.46%、36.54%和35.23%。

与此同时，德邦快递业务的营收保持着一定增长，不过增速环比也在下滑。2018年、2019年和2020年快递业务收入分别为113.97亿元、146.46亿元和166.62亿元；营收增速分别为64.50%、28.69%和13.60%。

在战略调整之下，德邦股份的总营收虽然有所增长，利润情况却不乐观，尤其是2021年的利润情况。2017年、2018年、2019年、2020年归属上市公司股东的净利润和扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润分别为5.37亿元和3.14亿元、7.00亿元和4.56亿元、3.24亿



《网络交易监督管理办法》规定，自动展期、自动续费应由消费者自主选择，网络服务商应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项。

本报资料室/图

续费服务的行为属于利用格式条款侵害消费者知情权、自主选择权和平

公平交易权的行为，违反了《消费者权益保护法》的规定。

略，从手机设置端里进行了取消。

针对此前网友国画提到的被“突然扣费”，记者也分别查阅了部分长视频平台APP的《会员服务协议》的相关条款，其中虽然对自动续费的取消方式进行了详细描述，但未提及“自动续费到期前5日提醒消费者”。

而IC Insights指出，预计到2026年，大陆在纯代工市场的总份额仍将保持相对平稳，原因在于尽管大陆代工厂计划投资未来五年的半导体市场基础设施，但其代工业务难以取得领先的竞争优势，尤其是考虑到中芯国际受到禁令影响，而且美国、欧盟及日本也正在纷纷加大投入，发展本土晶圆制造产业，因此仍应保持理性预期。

员王亦坤认为，“但从法律层面看，法律历来走在市场后面，目前针对互联网管理的法律还不够健全。从监管层面看，同样滞后于市场，政府执法也面临着无法可依的情形，对有些行为只能采取临时监管措施，无法建立长效机制。伴随法律逐步完善，政府有法可依，监管执法就能更加到位。”

京东物流吃下德邦 快运市场布局再下一城

本报记者 李静 北京报道

传闻多日，靴子终于落地。

3月11日盘后，德邦物流股份有限公司（德邦股份，603056.SH）宣布，德邦控股将被京东物流（02618.HK）收购。3月13日，京东物流发布公告，将以89.76亿元收购德邦控股99.99%股份（德邦控股持有德邦股份66.49%股份）。双方将在快递

失速的德邦

从发展历史来看，德邦创立的时间要比京东物流早十年。1996年德邦物流成立，京东则是从2007年开始建设自有物流体系，直到2017年京东物流才正式品牌化运营。但素有“零担之王”美称的德邦，为何栖身京东物流旗下？要知道德邦股份市值一度高达300多亿元，而此次京东物流收购德邦的总价则不到130亿元。

德邦股份尚未披露2021年度财报，根据京东物流收购文件中的披露信息，德邦控股2021财年收入环比有较大提升，但税前和税后利润却出现环比大幅下滑。德邦控股2021财年收入314.03亿元，较2020财年的275.21亿元增长14.10%；除税前盈利6221万元，较2020财年的6.93亿元下滑了91.02%；除税后盈利3107万元，较2020财年的5.18亿元下滑了94.00%。

德邦股份在2022年1月披露的2021年度业绩预减公告显示，预计2021年归属上市公司股东的净利润减少为0.73亿元至1.86亿元，较上年度的5.64亿元同比减少67.00%到87.00%；归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润为-2.73亿元至-1.6亿元，上年同期为2.11亿元，同比减少176.04%至229.56%，由盈利转为亏损。这也是

快运、跨境、仓储与供应链等领域展开深度合作。

公告显示，京东物流通过收购德邦控股，从而间接持有德邦股份66.49%股份后，将触发全面要约收购义务。为提高京东集团对下属物流业务板块的整合效率，该要约收购以终止德邦股份的上市地位为目的。不过，京东物流CEO余睿在内部管理会上表示，德邦品牌依然会

德邦股份首次出现年度净利润扣除非经常性损益后亏损。

德邦股份称，2021年度业绩预减主要受外部环境及内部经营策略调整影响。外部环境包括宏观环境整体景气度有所下降以及大件运输领域竞争加剧使得公司收入增速放缓以及油价高位影响。内部因素则主要是公司基于长期布局持续加大资源投入，成本、费用阶段性承压。

在贯穿资本CEO、快递物流专家赵小敏看来，德邦的业绩下滑更多是因为内部战略的原因。“德邦宣布从快运转向快递实则是—次仓促的转型，从快运转向快递本来是想做加法，但是实际情况却是做了减法。”赵小敏说道。

德邦自2015年提交IPO申请，中间几度中止审查，直到2018年1月，德邦股份才在上交所挂牌上市。从业务上来看，德邦物流以快运发家，尤其以零担快运著称，在市场上享有“零担之王”的美称。2013年11月德邦物流开始战略布局快递业务，但从收入构成来看，快运业务一直是德邦收入中占比最大的业务。

2017年德邦股份总营收203.50亿元，快运业务收入129.93亿元，占总营收的64.85%；快递业务收入69.28亿元，占总营收的34.04%。从毛利率的角度来看，快运业务毛利

进击的京东物流

多位物流行业的专家表示，物流行业正在进入整合期。2021年顺丰控股完成收购嘉里物流51.5%的股权，极兔速递以68亿元的价格收购百世快递100%股权，京东物流在此次收购德邦之前，也已经入手跨越速运、达达集团等多家物流公司。

此次京东物流收购德邦，则是京东物流在快运市场的一个重要落子。据介绍，德邦由快运业务发家，目前已成为覆盖快递、快运、仓储与供应链、跨境等多元业务的第三方综合性物流供应商。

截至2021年第二季度，德邦股份拥有末端网点30486个，乡镇覆盖率94.8%；各种用工模式快递员6.37万个；共有分拨中心143个，分拨中心总面积181万平方米；设计有2057条干线线路，自有车辆15524辆，自有运力占比55.7%；拥有140个仓库，总面积达101万平方米。另外，2016年上线的德邦快递跨境业务已经覆盖60多个国家和地区。

京东物流在公告中表示，德邦拥有完善的物流基础设施、客户群、网络和系统，收购可以让京东物流快速获取一张覆盖全国的物流网络，同时可以共享网络资源，提升规模经济效应，优化成本结构。

京东物流其实已经建立了包含仓储网络、综合运输网络、最后一公里配送网络、大件网络、冷链物流网络和跨境物流网络在内的高度协同的

上接C2

2022仍是增长大年

而随着市场需求的火爆，2022年也再度成为产业预估的代工增长大年。

SIA在最近的报告中预测，晶圆代工厂新增的产能最快也只有少部分会在今年下半年出现，多数芯片设计厂今年取得的晶圆代工产能增加有限，预计今年晶圆代工产能仍将维持供不应求的紧张态势。

而中国市场显然将会成为新一波增长潮的主要受益者。中信证券研究员徐涛认为，从景气度方面观察，2022年芯片产能供给仍然非常紧张。据其指出，中芯国际和华虹集团以国内芯片设计客户为主，而晶圆厂平均每年20%左右产能增幅跟不上国内芯片设计公司需求增长。在此背景下，行业高景气度在2022年大概率将会延续，同时两家公司均有扩产计划，平均销售价格亦有望上行。

对此，业内也有不同声音。季维表示，产能的短缺一定会迎来拐点，但在何时目前业内尚无共识。鉴于市场已经经历连续两年的芯片荒，全球各大晶圆代工厂宣布扩建的产能将陆续在2022年释放，但这种短期内的供给大潮也会在一定程度上削弱价格。

而IC Insights指出，预计到2026年，大陆在纯代工市场的总份额仍将保持相对平稳，原因在于尽管大陆代工厂计划投资未来五年的半导体市场基础设施，但其代工业务难以取得领先的竞争优势，尤其是考虑到中芯国际受到禁令影响，而且美国、欧盟及日本也正在纷纷加大投入，发展本土晶圆制造产业，因此仍应保持理性预期。

而IC Insights指出，预计到2026年，大陆在纯代工市场的总份额仍将保持相对平稳，原因在于尽管大陆代工厂计划投资未来五年的半导体市场基础设施，但其代工业务难以取得领先的竞争优势，尤其是考虑到中芯国际受到禁令影响，而且美国、欧盟及日本也正在纷纷加大投入，发展本土晶圆制造产业，因此仍应保持理性预期。