

收費？



小心應用程式「訂閱」功能 試用期內刪除仍可能收費

手機應用程式早已融入生活，種類應有盡有，不少更可供免費下載，消費者不消數秒即可於手機安裝使用，但方便背後亦暗藏一些風險。本會接獲一些關於應用程式無故收費的個案，有消費者指免費試用期過後已沒有使用程式，甚至已於手機刪除程式，但程式仍自動收費，才發現有些程式預設了訂閱功能，消費者一不留神或會蒙受損失。

個案一：試用期內刪除程式仍遭收費 退款受條款約束

楊先生於去年經A程式銷售平台下載文書應用程式，享有7天免費試用期，他隨後發現程式不太合用，便於手機上刪除該程式。楊先生以為一了百了，後來發現下一期電話帳單上有一項其他資訊收費（\$238），並已透過自動轉帳支付。電訊商職員回覆楊先生該費用是文書應用程式的訂閱費用，他反駁早已刪除程式，不可能再訂閱該程式，投訴電訊商為何在事前毋須通知的情況下便自動收取費用。

職員解釋登記上台時，楊先生已設定默許由電訊商收取使用程式的費用，故此電訊商按其購買紀錄代為收款，但不會處理交易爭議，建議他直接聯

絡應用程式銷售平台或程式開發商。楊先生隨即以電郵通知A程式銷售平台，表明7天試用期屆滿前一天已於手機上刪除程式，之後沒有再安裝，他認為已取消程式，不明白何以無故繼續訂閱。在要求退款不果後，楊先生聯絡本會求助。

跟進

本會向電訊商瞭解，該公司回覆是獲授權作為收款渠道，而資料顯示楊先生於4月21日有訂閱該程式的紀錄（預設於7天試用期後收取費用），故將之置入下一期帳單代為收款，相關交易爭議需由程式銷售平台跟進。楊先生對回覆感到無奈，他指A程式銷售平台政策訂明，退款申請必須於購買日（即4月21日）起計48小時內提出，因他逾時提出已不獲受理。雖然楊先生未能取回款項，但在電訊商協助下已取消訂閱該程式，不會再衍生其他費用。

個案二：健身程式免費下載 輸入身高體重後「自動」訂閱1年

李女士觀看手機影片時，突然彈出一個有趣的健身應用程式廣告，她於是經B程式銷售平台免費下載。李女士首先按「繼續」按鈕選擇運動目標，再按「下一步」輸入身高、體重及運動習慣等資料，隨後她看見頁面同樣有「繼續」按鈕，不以為意按下並進行指模確認。李女士的手機隨即接到一筆\$938的交易短訊通知，她十分驚訝，於是聯絡B程式銷售平台，職員後來回覆此乃訂閱健身程式1年的費用。

李女士非常不滿尚未試用經已被扣費，及後發現健身程式實際上不外如是，只不過是制定健身計劃，定時提醒用戶步行、跑步及飲水，



更發現程式的用戶評語一律欠佳，有多名用戶同樣「中招」。李女士深知自己一時大意固然有責任，但受影響的消費者不只她一人，明顯反映該程式有問題，要求B程式銷售平台認真跟進。

跟進

B程式銷售平台回覆因應是次個案乃李女士首次提出的程式交易爭議，同意作出一次性特別安排退回\$938。同時，B程式銷售平台提醒李女士要於手機取消相關應用程式之訂閱服務，以免再次衍生費用。

個案三：取消訂閱程式須支付違約罰款

黃小姐看到C公司的設計軟件程式可以免費試用，正合心意，於是輸入電郵登記。網頁隨即轉到輸入信用卡資料的付款頁面，資料顯示「首7天免費體驗，試用期後\$158/月」，她當時明白試用期後的收費，遂輸入資料完成安裝。7天後，黃小姐收到C公司以電郵發出的收費單據，亦發現信用卡已自動支付\$158，才記起忘記取消訂閱程式，不料當她提出取消時，C公司竟要求收取違約罰款。黃小姐十分疑惑，她一直認為程式是按月收費及可以隨時取消，對違約條款更是茫無頭緒。

黃小姐於是重複當日的登記步驟，始發現收費頁面有一欄訂閱選項，要自行開啟才看到三個收費計劃：「月付年度計劃\$158/月」，「預付年度計劃\$1,776/年」及「月繳計劃\$248/月」，而系統預設的是「月付年度計劃」，一不留神便會確認此選項。黃小姐認為C公司的寫法不清晰，應該列明\$158X12個月，否則容易令人誤會，同時應展示所有收費選項供用戶自行挑選。黃小姐自知遲了取消，被扣一個月月費無可厚非，但她是不知情下訂閱了年度計劃，事前亦不見違約條款，要求本會協助無條件取消訂閱程式。

預設



跟進

本會致函C公司後，C公司回覆會替黃小姐取消訂閱程式，亦不需要收取違約罰款，個案得以解決。

總結

「免費試用」是常見的招徠方法，從本會的個案所見，不少消費者是想先免費試用程式，但沒有留意免費試用或附帶了訂閱收費指示，一旦忘記取消，便會自動賦予程式以收費方式延續服務。程式開發商一般聲稱此做法的好處在於避免消費者於

試用期屆滿後，無法使用程式而感到不便。然而，程式開發商需要明白對於是否付費繼續使用程式，消費者應享有自主及選擇權。上述個案反映以預設方式，

於毋須再通知或確認的情況下，以月費或年費方式自動訂閱服務，做法引起消費者不滿。同時，消費者亦反映相關條款隱藏於不顯眼位置，下載及使用程式時不易察覺。

故此，程式開發商應從消費者的角度多作考慮，宜於試用期完結前再三給予清晰指示，例如主動發出電郵或於程式中彈出訊息提醒，內容應包括免費試用的屆滿日期、往後的收費詳情，以及取消訂閱的正確步驟。此舉不單給予消費者較為自主及公平的待遇，亦有助避免不必要的交易爭議，減省處理爭議時所耗費的人力和時間，對雙方而言亦有保障。

消費提示

- 切忌隨便確認 宜提高手機取用限制：進行智能電話設定時，消費者有機會已輸入授權進行手機交易的信用卡資料，若遇上程式要求進行例如人面識別或指模確認步驟，必須格外留神，看清楚確認內容及條款才進行。此外，消費者對手機保安設定要有認識，較穩妥是啟用「購買前詢問」或每次購買時輸入密碼等二次確認設定，甚至可考慮完全關閉「程式內購買」功能，以防萬一。兒童及長者未必善於操作手機，親友應協助他們調校手機設定，以防誤用收費程式而導致不必要的損失。
- 留意存取權限 小心保護個人資料：部分應用程式安裝後，會詢問用戶可否賦予該程式存取手機上的資料，資料可能包括用戶的通訊錄、相片/媒體及辨識用戶位置等等。消費者如不想被應用程式過度收集個人資料，應在下載前細閱相關服務條款及審視程式所要求的存取權限，謹慎考慮。
- 下載前先閱覽程式介紹及用家評價：免費版本的程式內容一般有限，如欲體驗較全面的內容，用戶有機會要進行「程式內購買」(In-App Purchase) 或「訂閱服務」(Subscription)。消費者不妨在安裝前先閱覽程式的詳細介紹及用家評價，注意有否提及試用期限、自動訂閱、收費條款及取消政策。
- 刪除程式≠停止程式服務：於手機上刪除程式並不同取消程式服務，尤其是設有試用期限的程式，消費者大有可能要按指定步驟及於指定時間內提出取消，方可徹底停止程式及其預設的訂閱指示。消費者應不時查看手機「訂閱項目」及「購買紀錄」設定，留意每一期電話帳單及信用卡月結單，一旦發現不明收費，應盡快聯絡相關程式銷售平台或程式開發商。然而，能否退回款項一般受條款約束，消費者宜多瞭解程式銷售平台處理應用程式爭議的方法及申索程序。



已扣除 \$938