

## 下載使用任何應用程式前，務必「停看聽」

108 年 9 月某企業經營者以消費者未主動取消即同意自動續訂網站會員資格為由，自消費者前所提供之信用卡資料扣繳費用，進而衍生大量消費爭議案件；無獨有偶，香港消費者委員會亦於本（109）年 2 月間提醒消費者詳閱應用程式（Application，以下簡稱 APP）使用條款，避免因「免費」及「試用」之 APP 收取費用而受有財產上損失。

行政院消費者保護處（以下簡稱行政院消保處）爰彙整自近一年與 APP 自動續約相關之申訴案件類型，提醒消費者注意，其態樣約略整理分析如下：

1. 以「免費試用」、「贈品」或「優惠價格」等方式吸引消費者下載 APP，但未告知試用期間或優惠期間屆滿後將自動續約並扣繳費用；或以上開方式吸引消費者下載後，消費者一旦開啟該 APP 即會自動授權以收費方式訂閱並扣繳費用。
2. 消費者付費購買 APP 一定期間的使用權利（或會員資格），但未被告知期間屆滿後會自動續約並扣繳費用。
3. 消費者下載 APP 前雖知悉並同意自動續約，但嗣後想要取消自動續約時，卻找不到取消的介面；或誤以為只要刪除該 APP 就等於是取消自動續約。
4. 消費者取消自動續約後，企業經營者不願退還款項或要求收取一定金額之違約金。
5. APP 開發商或平台業者位於境外，僅以電子郵件為其聯絡方式，致消費者求助無門。

行政院消保處提醒消費者，須謹慎防範 APP 以「免費試用」、「贈品」或「優惠價格」作為其行銷方式，吸引消費者下載。在下載使用任何 APP 前，應詳細閱讀相關條款，確實了解其收費方式、取消條款內容及方式、需不需要支付違約金等其他費用，以及到期後是否自動續約並扣款，並多方參考其他消費者對於該 APP 之相關使用評價，避免為了一時便利瘦了荷包、傷神也傷心。