

免費手機應用程式 輸入資料被收費

消委會去年接獲 20 宗有關手機應用程式的投訴個案，有投訴人下載免費應用程式並輸入資料後，卻變相即時自動授權訂閱程式並被扣取費用。消委會提醒市民，需提防應用程式以「免費」作招徠，下載前應了解清楚。

有投訴人下載了一個文書應用程式，並在 7 天免費試用期完結前刪除程式，其後卻發現電話賬單收取 238 元的程式訂閱費用。投訴人向電訊商查詢後，職員解釋投訴人在登記相關程式時，已設定同意由電訊商收取使用程式費用。投訴人向該程式銷售平台要求退款但遭拒絕，因政策訂明退款申請必須於購買日起計 48 小時內提出。雖然投訴人最終未獲退款，但已成功取消訂閱該程式，不會再衍生額外費用。

另外一名投訴人下載了一個免費的健身應用程式，按照指示輸入身高、體重和運動習慣等資料後，按下「繼續」按鈕並輸入密碼作確認。投訴人隨即收到 938 元交易的短訊通知，原來是訂閱健身程式 1 年的費用。最後，該程式銷售平台同意作一次性特別安排退款，並提醒投訴人需於手機取消相關應用程式的訂閱服務，以免再次衍生費用。

消委會呼籲程式銷售平台，宜在程式試用期完結前，給予消費者清晰指示，例如發出電郵或於程式中彈出提醒訊息，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等。同時，消委會亦提醒市民，下載程式前應先留意程式的介紹和評價，並經常查看手機內的「訂閱項目」和「購買紀錄」，因為單方面刪除手機內的應用程式，並不等於終止訂閱程式。取消程式服務時應按程式指示進

行，尤其是設有試用期限的程式，更需於指定時間提出取消才能生效。

資料來源：

星島日報（2020年2月18日）、經濟日報（2020年2月17日）

資料整理：

教育出版社編輯部

思考與探索

1. 文中的兩名投訴人下載應用程式後，出現了甚麼問題？
 - A. 被偷取個人資料
 - B. 被自動扣取費用
 - C. 不能使用有關程式
2. 承上題，他們怎樣解決上述問題？
3. 下載手機應用程式前，有哪些地方需要注意？搜尋有關資料並作說明。

參考資料

下載免費手機應用程式的注意事項

- 下載前先閱覽程式介紹
 - 免費版本的程式內容一般有限，如欲體驗較全面內容，用戶有機會要進行「程式內購買」或「訂閱服務」。
 - 在安裝前先閱覽程式的詳細介紹和用家評價，注意有否提及試用期限、自動訂閱、收費條款和取消政策。
- 刪除程式不等於停止程式服務

- 手機上刪除程式並不同取消程式服務，消費者或需按指定步驟和於指定時間內提出取消，方可徹底停止程式和其預設的訂閱指示。
- 消費者應不時查看手機「訂閱項目」和「購買紀錄」設定，留意每一期電話賬單和信用卡月結單，一旦發現不明收費，應儘快聯絡相關程式銷售平台或程式開發商。
- 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和申索程序。
- 調校手機設定
 - 進行智能電話設定時，消費者有機會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人面識別或指模確認步驟，必須清楚確認內容和條款才進行。
 - 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確認設定，甚至考慮關閉「程式內購買」功能。
 - 兒童和長者未必善於操作手機，親友應協助他們調校手機設定，以防不必要的損失。
- 留意存取權限
 - 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、相片和辨識用戶位置等等。
 - 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和審視程式所要求的存取權限，謹慎考慮。

參考資料來源：

消費者委員會——小心應用程式「訂閱」功能 試用期內刪除仍可能收費

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/choice/articles/520/app-free-trial-complaint.html

參考資料整理：

教育出版社編輯部