

用户质疑：扣费前没收到提醒，续费后也没有短信通知 知乎App被曝卸载后还在自动扣费

近年来，“知识付费”越来越火。不少人愿意真金白银为“知识”买单。知乎作为国内知名的知识付费平台，2024年第一季度业绩报告显示，付费阅读业务收入占比增至46.8%，成为第一大收入来源。不过记者注意到，仅在黑猫投诉平台上，包含关键词“知乎”的投诉超过13000条，内容多涉及在“用户不知情”的情况下被自动扣费。“在卸载知乎期间，一直未被告知的情况下，知乎自动扣了我13个月会员费”“知乎自动续费不告知”“知乎在没有尽到告知义务的情况下，自动扣费长达32个月”。

用户投诉知乎

App早已卸载仍在自动续费

公开资料显示，知乎是北京智者天下科技有限公司旗下的中文问答社区，于2021年在美国纽交所上市，一年后在港交所实现双重上市。盐选会员是知乎推出的一项付费会员服务，付费后，可以查看平台上会员专属内容。正是这样一项常见的会员服务，在给知乎带来大量收入同时也招来了诸多用户投诉。

“我是这个月在支付宝账单看到了知乎会员的付款记录，才知道自己的知乎会员已经自动续费了两年多。”邵女士向记者投诉说，她在细看账单后才发现，自2022年2月首次开通知乎盐选会员以来，其账号一直在自动续费，累计费用超过500元。

邵女士称，在每月续费前，她没有收到续费提醒。续费后，她也没有收到知乎的扣费短信。“因为近些年感觉知乎内容质量有所下滑，广告偏多，所以很少看。”邵女士说。

另一位知乎用户投诉称，今年7月在查询支付宝账单时，发现自2020年10月以来，知乎每月通过支付宝自动扣费19元，累计45个月，共计855元。该用户表示，知乎App早已卸载，但自动续费仍在持续。他认为，这种行为涉嫌侵犯了用户的知情权和选择权。

值得关注的是，不少用户称在被连续扣费期间并没有使用过知乎，也没有享受过知乎的会员服务，因为“早就卸载了”。通过黑猫投诉平台搜索，有关卸载知乎后仍然被扣费的投诉超过400条。

客户毫不知情

知乎是否尽到提醒义务存疑

发现扣费疑问后，邵女士联系了知乎平台客服。对于邵女士提出的“知乎没有提醒用户每个月的续费”问题，客服回应称，目前是站内提前5天进行私信通知。在知乎App首页一右上角的铃铛—消息—官方账号消息—知乎盐选会员渠道可以查看到相关的私信。

邵女士认为这种提醒并不明显。“客服说的在站内，还得进去会员盐选板块才能看到。非常隐秘，我都不知道有这个渠道。”如果平时不登录知乎账号，如何看到站内消息提醒？对于邵女士的这一质疑，该客服回应称：“使用记录属于用户个人隐私，小管家无从查看”。在采访过程中，邵女士直言：“我认为知乎没有尽到显著提醒的义务，对于知识付费的非实物线上产品，管理不是很好。”

根据邵女士提供的对话截图记者看到，该客服称，用户订阅知乎的付费业务有标准的订阅流程，对于已开通连续订阅，需要从第三方支付账户（或系统）中关闭连续订阅功能，否则订阅仍有效，会持续扣费。对于上述另一位用户的投诉，知乎客服则以会员“开通时间太长”拒绝了退款申请。

知乎客服回应称

自动扣费后不会发短信提醒

记者调查发现，在扣费前，仅有的“站内消息”提醒方式，招致了部分知乎用户的不满。记者以用户身份拨打了知乎人工客服电话，客服

称：“盐选会员续费前5天会通过站内官方消息发送续费通知，用户可以前往App里的官方页面查看提示。”

“如果我没有登录或者卸载了知乎，也就看不到站内的消息提醒了。没有其他通知的方式吗？或者不能发短信通知用户吗？”记者提问。客服回应称：“目前没有这个功能，都是通过知乎站内的页面提醒用户。”

“注册会员时，已经留了电话。为什么扣费时不能发个短信提醒呢？”有用户告诉记者，她也是百度网盘平台的会员，每个月自动续费前，百度网盘平台会通过短信发送提醒。比如她提供的信息显示：“您的超级会员即将到期，我们将通过支付宝在到期时为您自动续费，续费金额为25元，如果您已经取消自动会员续费，请忽略这条信息。”

用户发现问题后

客服以各种理由拒绝退款诉求

有用户表示，曾仔细查看订阅知乎的过程，确实发现在选择连续包月时，必须同意下面的小字体：“我已阅读并同意《连续订阅服务协议》与《会员服务协议》及《知乎支付协议》”。也就是说，大部分用户在首次开通自动续费的时候，应该是对相关事项点了同意的。那么，为何很多用户称自己在不知情的情况下被连续扣费？

在知乎用户陈先生看来：“开通连续包月



续费，会比开通一个月的费用便宜有关。因为很多时候想看一部分内容，但是之后忘记关掉自动续费了。加上知乎扣费的提醒并不明显，不通过短信提醒，就容易出现不知情被扣费的情况。”

一些用户表示，他们在被连续扣费期间没有使用过知乎，也没有享受过任何知乎的会员服务。有用户表示，发现问题后要求退款时，知乎客服会以“已在App私信通知”或“扣款成功不支持退款”为由拒绝用户诉求。在知乎看来，已经尽到了提醒义务。用户们则认为，知乎没有遵守相关法律规定，在自动续费前未以显著方式履行通知义务。

实际上，这一问题并非新现象。在2022年，就有多家媒体曝光“知乎盐选会员长期在用户不知情下自动续费、知乎App内取消自动续费机制‘经常失灵’、知乎客服服务态度差”等问题。

用户规模下滑

因服务质量差一些会员弃用

根据知乎2024年第一季度业绩报告，其用户规模出现了下滑，创下2021年第一季度以来的最低纪录。面对这一趋势，知乎表示，未来计划更注重核心用户体验而非单纯的大盘用户增长。不过，几位曾经的盐选会员告诉记者，现在不订阅会员的主要原因在于，“回答服务质量比起以前已经差很多了”。

记者就“自动续费提醒机制”等问题采访了知乎公关部门。该部门工作人员回应称，会员自动扣费有标准的通知流程，不存在用户不知情被扣费的情况。他还表示，会员业务开通连续订阅，知乎会在续费前的5天发送私信以及push提醒（推送提醒）。这与知乎客服提到的“在续费前5天会通过站内提醒用户”说法一致。

至于开通了盐选会员为何不支持退款退费？知乎官方给出的解释是“由于盐选会员是数字化商品，基于互联网服务的特殊性和国家相关管理规定，如因消费者个人原因发生错误购买或无法正常享受会员权益，知乎不支持退换相应会员费。”

针对用户关于“扣费提醒不足”的反馈，知乎未来是否会增加扣费前的短信提醒？对此，知乎的工作人员表示，知乎一直高度关注用户提示的触达效率，也曾经上线过短信提醒功能，但触达和接收效果不佳，因此暂时下线。后续会继续探索更好的反馈方式，以提升反馈的触达效率。

对于知乎的回应，用户陈先生表示不解：“短信是一种常用又直接的通信方式，为什么平台会认为它的触达效果不佳？”他希望知乎能够重新考虑上线短信功能，以更好地保障用户的知情权，确保在扣费前或扣费时用户能够收到明确的提醒。

据《羊城晚报》报道

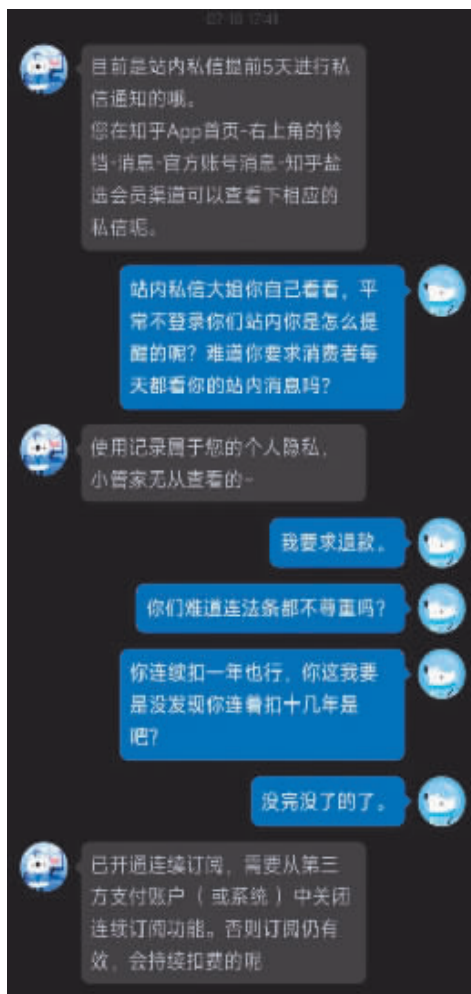
律师说法

自动续费应当手机短信提醒

近年来，自动续费服务在App中广泛应用，就相关问题，记者采访了上海秦兵（北京）律师事务所刘馨远律师。

刘馨远提到，不论是《中华人民共和国消费者权益保护法》，还是《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》都对经营者提出明确要求，自动续费必须明确得到消费者的知情且同意。“若商家未能履行注意提醒义务，就涉嫌侵犯消费者权益，属于侵权行为，行政处罚上，可面临警告、没收违法所得、严重者可面临停业整顿和吊销营业执照等。”刘馨远解释。

对于知乎是否应通过手机短信进行扣费提醒的问题，刘馨远表示：“自动续费属于对消费者显著影响的消费义务和责任，知乎应当尽到全面且完全的告知义务。这种充分义务，应当包括注册手机号短信提醒、甚至是电话告知等。知乎站内提醒仅是一种告知行为，如果用户卸载，就无法以显著方式进行提醒。消费者未收到提醒，可以通过向商家反映诉求，也可以直接向有关市场监督管理部门进行投诉举报。”



知乎用户邵女士向客服投诉的聊天记录。