

多邻国的“免费陷阱”

宣称“免费体验”却暗藏付费订阅陷阱,承诺“提前提醒”却悄无声息扣费。近期,多位消费者向北京商报记者反映,在外语学习平台多邻国App上领取“免费试用会员”后,不仅未收到任何到期扣费提醒,更在试用期未结束时便被直接划扣588—998元不等的会员费。

北京商报记者调查发现,多邻国推出的“免费试用会员”,在实际使用时会引导用户绑定不同的付费套餐。绑定付费套餐时的扣费时间、会员到期日等关键信息表述模糊不清,存在误导消费者的嫌疑。扣费前多邻国没有履行通知义务,部分消费者的扣费时间还被提前到免费周期内。而发现被扣费后,消费者想要申请退款,却陷入多邻国与苹果互相推诿、维权无门的困境。律师指出,此举涉嫌违反《网络交易监督管理办法》相关规定,侵害了消费者的知情权与选择权。

◆ 未获“提醒”便遭扣费 ◆

2025年12月10日早晨,消费者白佳佳醒来时发现,自己在凌晨三点收到一条998元的扣费通知,扣费的项目是多邻国Max会员(Duolingo Max)。

看到扣费,白佳佳突然想起,自己不久前在多邻国App上免费领取了7天的Max会员。但当时的页面显示,多邻国会提供免费体验结束前两天提醒自己,且这个会员可以随时取消,无需任何费用。但事实上,从领取免费体验会员到实际被扣费,白佳佳都没有收到来自多邻国的明确“扣费提醒”。

白佳佳口中的多邻国是一个外语学习平台。下载其手机App后,用户可以选择想学习的语种,多邻国会根据用户的外语水平,为其确定课程阶段,用户可以在App上学习打卡。

不过,白佳佳提到,学习打卡会消耗账户体力值,如果不开通多邻国的会员,每天账户中仅有25个体力值,只能支撑自己学习十几分钟。不仅如此,多邻国还会不断弹出免费领取会员的弹窗,非常影响学习体验。

为了尽量避免广告打扰、延长学习时间,白佳佳分别在2025年9月和12月领取过多邻国的7天Super会员和Max会员体验。但两次领取之后,多邻国都没有发送其承诺的“提前两天提醒”。

和白佳佳的经历相似,消费者穆语也没有收到任何来自多邻国的扣费提醒。2025年10月15日凌晨3点左右,穆语突然收

到微信扣费提醒,页面显示多邻国自动扣款588元。

遇到多邻国未经提醒就扣费问题的不只白佳佳和穆语。北京商报记者看到,在小红书平台,“多邻国扣费”这一话题已有22.3万浏览,讨论量已经接近4000。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;第九条则规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

上海市海华永泰律师事务所权益合伙人孙宇昊认为,如若多邻国在页面中承诺“提前提醒”却未履行,导致消费者在不知情的情况下被自动扣费,属于典型的误导性行为,侵害了其知情权与选择权。

北京市京都律师事务所合伙人常莎指出,根据《网络交易监督管理办法》第十八条规定,网络交易经营者采取自动展期、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的选项,并不得收取不合理费用。多邻国若未在续费前有效提醒,则直接违反了此项法定义务。

对于“是否按承诺内容向消费者发送提醒”,北京商报记者向多邻国公开邮箱发送采访提纲,截至发稿未获得回复。

◆ 免费领取背后的强制选套餐 ◆

北京商报记者注意到,这些被多邻国扣费的消费者出示的订单金额各不相同。白佳佳被扣费998元,穆语和另一位消费者周晓雨被扣费588元,而消费者刘薇被扣费798元。

上述消费者表示,这是因为他们领取的免费体验会员等级不同。刘薇告诉北京商报记者,多邻国在免费领取前设置了一个强制选择套餐的步骤,一旦体验到期,系统即按所选套餐价格自动扣款。而根据周晓雨出示的截图,苹果手机上,多邻国的会员种类共有7种。价格最低的是按月支付的93元Super Duolingo会员,其余会员分别收费198元、588元、798元、998元和1498元。

2025年12月24日,北京商报记者实际采访时看到,在领取免费体验的前两个页面,多邻国并没有说明“免费领取”必须绑定套餐。直到第三个页面,多邻国才给出了“请选择7天免费体验结束后适用的套餐”字样。该页面显示,可赠送7天免费体验的Super Duolingo会员套餐包括收费为12个月588元的个人套餐和收费为12个月798元的家庭套餐;可赠送3天免费体验的则是收费93元的1个月套餐。

但这一页面并未说明免费体验是作为赠送项目附带在套餐里的。当北京商报记者点开该页面下方的“全部套餐”小时,多邻国页面才会显示挑选的套餐中“赠7天免费体验”。

从先前的仅宣传“免费领取体验”,到“免费领取体验必须先选择套餐”,再到“免费领取的7天体验是套餐赠送”,多邻国用层层套路,将“免费体验”以一种消费者不易察觉的方式与付费套餐绑定。

而在北京商报记者选择588元套餐后,多邻国便跳转至支付宝,要求记者开通免密支付。该页面服务详情写着,“当你在商户消

费后,商户将自动扣款并通知你,无需密码验证”。

但周晓雨提出,多邻国近日对App的免费领取页面进行了修改,北京商报记者看到的页面与她在2025年12月21日看到的并不相同。根据她出示的页面,多邻国并未标明7天免费体验是随套餐赠送的,而是仅以“先来免费体验7天Super精彩福利”的说法,让消费者选择套餐并领取体验。

周晓雨表示,这种免费体验,在多邻国的用户协议里被称为“促销代码”。

多邻国的“免费试用延期代码的自动续期条款”显示:“如需兑换免费试用延期代码,须在免费试用延期之后选择一个订阅计划,并提交多邻国所接受的有效付款详细信息。一旦已经兑换免费试用延期代码,如未在该免费试用延期结束之前至少24小时内取消,您将在该延期终止之后,自动成为所选订阅计划的经常性用户。您提供的付款方式将自动按您选择的订阅价格收取费用。”

常莎表示,多邻国这一设置具有高度误导性。消费者通常理解免费领取7天体验为独立、无附加条件的试用,而多邻国却将其设置为选定一个付费套餐后的赠品。这一关键信息未在核心领取页面以显著方式说明,而是隐藏在次级页面或需点开详情才能发现的小字中。该行为侵害了消费者的知情权与公平交易权,涉嫌构成欺诈或误导性宣传,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条,并可触及第二十六条关于经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

对于“为何在免费领取之前设置强制选定套餐的环节”,截至发稿,北京商报记者未获得多邻国的回复。



◆ 不到免费期的免费 ◆

多邻国的“免费陷阱”不止于此。

白佳佳注意到,多邻国声称可免费领取7天体验,但并未明确说明自动扣费的具体时间。不少受害者的扣费记录都显示,从订阅免费体验会员到被扣费,时间根本不足7天。周晓雨也提出,多邻国对于扣费时间和会员体验到期时间的表述存在易混淆之处。

周晓雨以自己的被扣费时间点为例向北京商报记者分析,她于2025年12月12日早上领取了Super Duolingo免费7天体验。12月13日凌晨,她收到来自多邻国的会员续期短信通知。根据她出示的截图,短信上写着“自2025-12-19起,您的Super会员将自动续期……如您需取消,请至少提前24小时完成操作”。

周晓雨提出,短信上所说的自动续期是12月19日,但这一时间点并非扣费时间。事实上,自己早在12月18日夜间11点被扣费588元。

周晓雨表示,“自2025-12-19起将自动续费”的说法给消费者一种当日才扣费

的错觉,但自己被扣费的时间显然不符合这一日期。

“我在其他软件购买会员的自动续费提醒就清楚地写明了扣费的时间,且扣费时间并未早于他们通知的时间。”周晓雨向北京商报记者展示了QQ音乐的豪华绿钻续费提醒通知:“为保障您的服务质量,我们将在2026年1月7日左右为您自动续费。”同样,苹果的iCloud+也写明了“自2026-01-04 06:56:40 America/Los_Angeles起”。

此外,多位消费者均表示,多邻国以“可随时取消,无任何费用”为噱头宣传免费体验,主打“0.00领取体验”。但在强制选择订阅套餐的页面下方,多邻国又增加了一行“提前至少24小时取消续订”的要求。这与前一个页面所宣传的“随时取消”互相矛盾。

“消费者在第一页面看到‘可随时取消’,进入下一页时往往不会注意到多出的取消时间限制。”周晓雨说,“再加上多邻国对体验剩余天数、会员到期时间和自

动续费日期的表述含糊不清,进一步增加了被意外扣费的可能性。”

常莎认为,多邻国需严格遵守《网络交易监督管理办法》第十八条关于提前五日提醒的规定,并采取显著手段进行提醒。例如在App内通过显著弹窗、站内消息推送、在合理时段发送提醒短信或邮件。同时,提醒内容应明确告知扣费金额、扣费日期及取消操作的直接入口。

孙宇昊提出,多邻国的上述行为共同构成一个误导性、不透明的交易环境,系统性削弱了消费者的自主选择和平等交易地位。他建议,多邻国应当简化取消订阅路径,确保“随时取消”承诺可便捷实现,不得设置隐藏条件。同时建立透明、高效的退款处理机制,对因提醒不到位或表述误导导致的扣款,应无条件退款。

对于提前扣费、取消规则前后矛盾等情况,北京商报记者向多邻国发去采访提纲,截至发稿未获得回复。

◆ 申请退费遭多邻国和苹果推诿 ◆

事实上,在被多邻国扣费之后,大量苹果手机用户难以追回扣款,遭遇多邻国与苹果客服的来回推诿。

以消费者周晓雨为例,多邻国客服在电话中表示,扣款流向苹果公司,收款方和开具收据方均为苹果,因此需由苹果处理退款。多邻国须遵守苹果的退款指引,若苹果拒绝退款,多邻国则需要遵照其决定。客服还解释,苹果与多邻国的退款渠道相互独立,安卓平台授权多邻国处理退款,而苹果则授予其相应权限。

北京商报记者在多邻国条款的退款政策一项中看到,已支付款项均不予退还。对于虚拟物品或已使用的会员有效期,均不予退款或积分。然而,多邻国可根据具体情况酌情决定是否给予退款或积分。多邻国在某一情况下提供的退款或积分,并不意味着多邻国有义务在将来任何情况下都提供退款或积分。

周晓雨提出,多邻国所说的提供退款,没有具体的情况和条件限制。她联系的大多数维权消费者都是第二次被扣费,第一次扣费后多邻国向其退还了费用。“但我是第一次被扣费,提交退款申请后直接被拒。”

而当周晓雨按照多邻国客服的建议联系苹果公司,苹果客服回应称,类似周晓雨的情况很多用户也遇到过,多邻国收到了退款的申请和对应款项,他们有决定这个订单的权利。

该苹果客服还提出,苹果的处理方案是统一的,可以退两次款。要么多邻国把苹果的退款通道打开,以便苹果进行进一步的处理;要么多邻国在向消费者了解清楚情况后,通过他们的方式进行后续处理。

北京商报记者在多邻国的条款中看到,苹果公司不负责处理用户或任何第三方提出的与App或用户拥有和/或使用任何App有关的任何索赔,包括但不限于产品责任索赔、任何关于应用程序不符合任何适用法律或法规要求的索赔、根据消费者保护或类似立法提出的索赔。

孙宇昊指出,多邻国作为服务的直接提供者,苹果作为扣费行为的发起方,应承担主要退款责任,多邻国以其与苹果的协议为由推诿,试图将责任转移至支付渠道,实质是规避其作为经营者的首要义务。双方均不得以内部协议对抗消费者

的合法权益,而应建立协同处理机制,明确以“谁经营、谁负责”为原则,由多邻国主导处理退款诉求,苹果在技术、数据层面予以配合。

常莎还提到,苹果公司作为应用程序分发与支付服务平台,负有法定连带责任与积极协助义务。苹果公司并非简单的技术通道,当平台内经营者存在大规模、模式化的侵害消费者权益行为时,苹果公司若在收到大量投诉后,仍未能采取有效措施督促其改正,则可能需要承担连带责任。同时,苹果公司提供的支付服务是交易闭环的关键一环,其有义务建立公平、高效的支付争议处理机制。

孙宇昊建议,多邻国和苹果应当建立清晰、协同、以消费者为导向的退款处理流程。多邻国应在其客服体系中设立独立的退款受理通道,明确公示退款条件,并承诺在合理时限内处理。不得以“苹果未授权”或“内部政策”为由拒绝合理诉求。苹果公司则应在其App Store支付与订阅管理界面为消费者提供便捷的争议申诉入口,并在接到投诉后,及时向多邻国转达并督促其处理。

北京商报记者 关子辰 牛清妍