

苹果 App Store 订单未及时弹出致用户重复下单视频会员

“可退款”承诺成泡影
消费者售后权益如何保障

双11期间,64岁的王先生在苹果 App Store 购买爱奇艺年度会员。第一次操作时,订单未及时弹出,以为没有支付成功的他于是又操作了一次。谁知不久却先后跳出2笔相同的订单,且跳出的订单并未显示是爱奇艺会员。王先生表示,看到订单后他以为自己买错了,于是拨打苹果客服热线提出退款,苹果客服答应其48小时内退款可到账,可几天后,却又通知他申请失败了。而尴尬的是,因相信“苹果”此前的“可退款”承诺,王先生还用妻子的手机买了第三次同样的会员……

“明明答应了退款,现在又改口了,苹果难道就是这么解决问题的吗?”王先生向新闻晨报记者表示,他希望苹果能退还他前两笔的订单。



已支付但支付成功的订单却未弹出

11月11日,王先生在苹果手机 App Store 上看到有118元优惠价的爱奇艺全年VIP套餐,于是在 App Store 下单并通过支付宝支付。不过,王先生表示,在点击下单后,不知是什么原因,支付成功的订单没有及时弹出。

王先生回忆,当时他以为自己没有购买成功,于是又点开页面再次支付。可是,不一会儿,手机却弹出了两笔118元的支付账单。两份账单显示的下单时间分别为11月11日19:43:04和19:43:44,内容显示为:App Store & Apple Music。

王先生回忆,见到订单上没有显示“爱奇艺”会员字样,他以为自己买错了,再加上又重复下单,于是他赶紧在订单弹出后几分钟内就致电苹果官方热线电话要求两笔订单全部退款。“当时,接线的工作人员答应我的请求,并说会在48小时之内按原路退还我两笔118元的费用。”

王先生称,出于对苹果的信任,他觉得自己的两笔订单一定能退款成功。为了避免搞错,于是,又用他太太的手机重新购买了爱奇艺的118元会员套餐。

苹果答应退款却又没通过申请

48小时之后,王先生再次查看订单,却发现并没有成功退款,于是再次致电苹果方面求助,“他们答应把我的情况再次上报并给予回复,之后连续几天我多次致电苹果热线电话和苹果投诉电话,他们都答复说会解决退款事宜,重复支付理应退款等等,但时间一天天过去,就不见退款。最后,他们答复我,申请没有通过,不同意退款。”

王先生表示,当接到苹果的“最终结论”后,他发现购买记录中弹出了显示为“爱奇艺12个月会员”的两笔订单,在爱奇艺软件中,也显示其会员到期时间为2025年11月11

日。这意味着,他的两笔重复订单直接变为了两年的会员。

在王先生提供的11月18日他与苹果客服的通话录音中,记者听到,当王先生提出为何不能退款的疑问时,客服人员表示:“购买的会员权益具体是软件方那边发放的,我们Apple这边也没有办法对软件方发放的会员权益做相应的操作。”

录音中,苹果客服表示,的确能理解王先生的心情:“正常没有异常的话,我们肯定是购买一笔费用的话就产生一次的费用,但您这边产生了两笔,而且这两笔也都不是您需要的,我在您的账上确实也是看到有扣了两次费用。”

但该客服强调:“一般情况下费用最终会交给软件方,我们Apple是不会从你们用户身上去收取任何一分钱的。您这边的话也可以跟软件方联系一下,就是说因为这两笔费用最终都是由软件方这边收取的,可以跟他们协商一下款项的后续处理事宜。”

“如果说他们做不到退款,那一开始就不要和我说48小时内费用会退还,这样我们也不可能产生第三笔重复消费。”王先生感到非常不满,但他表示,既然苹果说会员发放是软件方操作的,退款应找软件方协商,他决定还是按照苹果的建议,试着向软件方爱奇艺提出申请。

软件方称无法操作“苹果”订单

之后,王先生又分别向支付宝和爱奇艺说明情况要求退款。支付宝的短信回复显示:“我们已经为您联系了苹果,但非常抱歉通知您,目前得到苹果端答复:您的退款申请未通过。如您仍有疑问,烦请直接联系苹果客服咨询。”

王先生方面与爱奇艺的沟通录音中,记者则听到,爱奇艺客服表示:“我们对苹果的订单是操作不了的,苹果订单我们都是建议客户联系苹果客服处理,或者通过链接尝试申请。”

既然支付宝和爱奇艺都说依然要找苹果,王先生于是再次向苹果客服反映,告知这一情况。11月23日的通话录音中,记者听到苹果客服回应王先生称:“我也去帮您看了订单在苹果的渠道,显示苹果有两次想要去帮您把钱款争取回来,但两次都没有争取回来,这个就是一个最终结果了,苹果这边就操作不了订单了。”

王先生方面又追问,申请不通过的依据和原因是什么,是爱奇艺或支付宝不通过,还是苹果内部不通过。

客服对此表示:“我这边能够看到订单的本身,但具体因为什么原因我这边是查不到的。但我知道审核人员会审核您的账户付款详情,包括媒体服务条款等,这些综合给您一个结果,每一次申请之后,他都会重新评估的……订单在还有苹果能够去操作的权限的情况下,苹果就会尽最大的努力去帮您去争取款项。”

在通话的最后,苹果客服表示,会再次向上反馈王先生的诉求。

截至发稿“苹果”尚未回应

“他们还是没说清楚,退款申请不通过的依据是什么。”王先生表示,苹果明明也承认能看到重复支付的订单,却连一笔订单都不愿意退,而且追问至今还是没讲明白不能退款的依据,让他非常不满。

为什么不可以退费,判定依据是什么?是软件方不让退,还是其他什么原因?为什么一开始说可以48小时内退又改口,从而造成消费者第三次消费?王先生两笔订单是在短时间内对于同一产品重复下单,苹果方面有无针对疑似重复错误下单的提示?对于这些问题,记者拨打苹果客服进行反映。苹果客服表示媒体记者需要通过苹果的媒体对接邮箱进行联络。记者于11月23日发邮件反映情况后,截至发稿,尚未收到苹果方面的回应。

晨报记者 姚沁艺
图/受访者供图 制图/黄欣

退款

物资回收

高价收旧书
画银元家具

淮国旧大正堂高价收旧瓷器.玉器佛像.香炉.印章.砚台.旧扇子竹木牙雕.古纸币.旧箱子像章.小人书.旧旗袍.旧被面.布料.文学书籍等免费上门估价
南昌路611号近襄阳南路
汤经理 52733361 13564330778

物资回收

为民调剂

本店以雄厚的实力,收购旧红(白)木家具,新旧字画,名人信札,旧书碑帖,连环画,邮票,钱币,像章,旧瓷,旧玉,紫砂,竹木牙雕,文房用品,及其它古玩杂件,名贵酒类,阿胶,工艺品等。
徐汇区宛平路1号(近淮海中路)
63232582 13701722984 沙先生

信祚实业发展(上海)有限公司遗失公章一枚,声明作废。

浣湾苑协管服务外判招标公告
投标公司成立满5年,注册金满贰仟万,持保安服务许可证及贰级服务企业等,领标书时间:12月1日至12月5日,长乐路989号201室,54043388-180,林先生。

御翠华庭B1层车库地坪维修招标公告
投标公司成立满5年,注册金满伍仟万,装饰装修专业承包贰级等,领标书时间:12月1日至12月5日,地址:长乐路989号201室,54043388-180,林先生。