

自动续费、超前点播惹众怒/ APP 付费会员套路多 是吃相难看 还是 侵权违约 ?

近日,江苏省消保委一项关于APP付费会员制消费调查报告引起社会关注,17款APP自动续费不通知,甚至还出现了取消自动续费步骤繁琐,会员VIP之外还有VVIP。而《庆余年》50元专享超前点播,再次为此事加了一把火,更是引起公众对视频平台的吐槽。

对此,《人民日报》发表评论,直言“吃相难看”“视频网站对待用户缺少起码的尊重,这样的视频网站不能惯。”

针对“超前点播”一事,上海两名律师分别起诉爱奇艺、腾讯,重点针对腾讯视频和爱奇艺的《VIP会员服务协议》,认为《VIP会员服务协议》明显违反公平原则,严重侵害了广大消费者的合法权益,属于格式条款,应属无效。

艾瑞咨询《2018年中国网络视频行业经营状况研究报告》显示,看VIP专享影视内容、去广告或跳广告、提前观看一些热门影视内容、以高画质或音质观看影视内容、优惠观看需要单独购买的电影等五个原因,成为网友购买视频平台会员的最主要的原因。

2019年,随着爱奇艺和腾讯先后宣布注册会员人数破亿,国内付费会员“亿时代”已经到来,越来越多的消费者愿意花钱购买会员服务。

然而付费会员中隐藏着不少“猫腻”:本想只开通一个月会员,却在第二个月被自动扣费;想取消自动续费,却找不到隐藏的退订途径……如此般“闹心”的消费体验,成为用户“心头之痛”。

此外,除了视频平台,音频平台、电商平台、社交软件和线上阅读等均推出了不同模式的付费会员制,付费会员成了APP平台标配。

新快报记者在网上搜索“自动续费”,发现自动续费已经是老“坑”了,在2000多万条搜索内容中,第一条便是图解如何取消。

“自动续费”标识不明显、续订成为唯一资费选项、以免费体验吸引用户订阅等等,套路层出不穷,让人防不胜防。在新快报发起的问卷调查中,近半数受访者表示是因为被迫勾选而开通,并且在扣款前没有收到任何通知,76%的受访者不清楚如何取消自动续费。

此外,新快报记者的调查还发现,除了备受诟病的自动续费、扣费不通知之外,在APP付费服务上,还存在会员分类多、VIP之外还有VVIP以及额外收费项目花样繁多等问题。

《电子商务法》规定,电子商务经营者搭售商品或者服务的,应当以显著方式提醒消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。那么,在电商法和消费者权益保护法之下,平台的潜规则是否能打破?

交易本来是买卖双方自愿选择,可卖方若随意随时更改协议,这无疑有违契约精神,企业追求市场盈利之余,别忘了消费者心中那杆秤。面对“不守规矩”的视频网站,除了靠用户用脚投票,社会应如何依法进行管理?要想躲开付费会员制中的“坑”,除了消费者自求多福,还能靠谁?相关监管部门应如何担起监管责任?

为此,本期《策周刊》,我们将聚焦会员付费等问题,采访律师、专家等,为市民出谋献策。