

自动续费有陷阱、会员分类套路多、去广告被指“货不对板”

# APP 付费会员套路多 消费者直列三大“罪”

不少消费者中招后难以维权；专家认为商家盈利方式非常短视

近年来，随着 APP“付费会员”消费模式的兴起，越来越多消费者掏钱享受特定服务。但另一方面，商家却在绞尽脑汁地在消费者身上进行花式“薅羊毛”。

日前，网剧《庆余年》“超前点播”引发热议，开启了消费者关于 APP 付费会员新一轮的吐槽。消费者集中吐槽了付费会员的三宗“罪”：一是自动续费“一键开通”，想要取消“似走迷宫”；二是会员分类花样百出，VIP 之外还有“VVIP”；三是会员收费多广告频考验忍耐力。新快报记者通过对 APP 用户调查、APP 测评等，力求呈现这其中的多种“套路”。

## 案例

### 花 58 元充会员却不能“去广告” 消费者起诉视频 APP

2018 年 9 月 21 日，孙小姐在爱奇艺网站上观看视频时，发现右上角有“会员跳广告”的宣传语，为享受跳过广告的服务，她花了 58 元充值了“黄金 VIP 会员 3 个月”会员。然而，7 天后，她在观看爱奇艺网站自制剧《中国音乐公告牌》时，却发现视频播放中插入以舞台剧形式和动画形式呈现的“卡姿兰”“即刻 APP”等广告。

在孙小姐看来，爱奇艺此行为违反了《消费者权益保护法》第二十条，属于虚假宣传——“会员跳广告”的宣传诱使她相信其充值会员后，可享受跳广告的服务，但实际情况与该广告宣传语不符，属于故意夸大的虚假宣传，欺骗消费者。

对此，她以侵犯知情权为由，将北京爱奇艺科技有限公司告上法院，要求停止插播广告的侵权行为，在官网公开赔礼道歉，并赔偿充值的会员费 58 元。法院于 2019 年 3 月 20 日立案受理。

爱奇艺表示，其宣传的“会员跳广告”是指对于非会员必须强制观看的片头广告，会员享有一键关闭的权利，而非指不向会员呈现任何广告。这一点也在《VIP 会员服务协议》中进行了说明，为此爱奇艺认为不存在虚假告知行为。

据了解，当时《VIP 会员服务协议》5.2 条系关于广告的特别说明，“可一键关闭片头广告，但此权益可能不涉及全部影视……仍可能会向你呈现不同类型的广告服务，且亦不排除爱奇艺以其他方式投放广告或商业信息。”

因此，爱奇艺称，案涉视频中的广告不属于片头广告，不在宣传的“会员跳广告”权益范围内。

孙小姐则回应，其根据“会员跳广告”的指示，点击该广告语进入付款界面，因《VIP 会员服务协议》提示不明显，其未查看协议即购买了 VIP 会员服务。

经审理，苏州市姑苏区人民法院认为，爱奇艺提供的 VIP 服务在播放视频时插入部分广告，未违反法律法规的强制性规定，未违反其与消费者之间的网络服务合同相关条款的约定，孙小姐要求爱奇艺公司在播放视频时停止插播广告的诉讼请求，不予支持。

但爱奇艺未向孙小姐充分告知其应有的权利和义务，导致孙小姐在观影体验等方面受到一定的损害，应依据消费者权益保护法的规定承担赔偿责任，最终酌情确定爱奇艺公司赔偿孙小姐 30 元。

### 充 3 年会员欲兑演出门票 付完钱根本拿不到票

来自佛山的小李平时喜欢看视频、听音乐，购买了不少视频、音乐 APP 的会员。对此，她坦言自己没少“踩坑”，总是在不留神的情况下选了自动续费，被连续扣了几个月的钱，“视频 APP 在扣钱时甚至没有通知，是支付 APP 短信通知之后我才知道被扣了钱。”

最让她郁闷的事发生在今年 11 月下旬。当时，她在 QQ 音乐 APP 上刷到了该网站的年度音乐盛典活动，而自己喜欢的明星也会参加。点进去一看，活动介绍显示，只要充够一定数额的会员费，就能得到“星星券”，进而兑换这场演唱会的入场券。为了能在现场一睹偶像的风采，小李花了 540 元购买 APP 三年的“豪华绿钻”(即年度会员)。

“我当时很仔细地看了页面，以为只要充钱就能百分百兑换到门票。还认真地计算了要充多少钱能拿到多少星星券，充三年只能换到一张看台票。”她说。

充了钱之后小李才发现，门票数量有限，能够兑换的门票只有几百张。但她也没有多想，满心期待，每天定好 8 点的闹钟，守着时间点进 APP 里抢票，但是每次点进去 2 秒之内票就被秒光，一连 5 天她都没有抢到票。而另一个能兑换门票的方式是抽奖，然而抽奖按钮一直是灰色的，无法点进去。

“我去找客服，他告诉我票已经兑完了，我说要投诉、退款，就不理我了。我感觉他们就是在骗人！”小李说，粉丝群里很多人都遇到了同样的问题。

