

APP 付费会员套路多 消费者直列三大“罪”

自动续费有陷阱、会员分类套路多、去广告被指“货不对板”
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”的宣传语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。



■本版统筹:新快报记者 沈逸云

■本版采写:新快报记者 何生廷 吴晓娴 沈逸云 蒋翰林 王彤

■本版摄影:新快报记者 李小萌

■APP 付费规则五花八门,不少 APP 的详细条款很隐秘,粗心会员容易吃亏。