

调查

套路1 自动续费“一键开通” 想要取消“似走迷宫” 近半用户为优惠开通“自动续费”

APP会员付费“自动续费”的“坑”并非新鲜,但仍有人不断往里“跳”,原因何在?对此,新快报记者发起了关于手机APP“自动续费”功能的问卷调查。结果显示,有54.72%的用户表示已经开通了自动续费功能,其中近半是为了获得优惠,同时也有四成表示是“被迫勾选”。

日前,新快报记者对手机用户常用APP进行测评,包括视频、音乐、社交、阅读、消费、媒体、办公等类型,一共19个。其中发现,除了虾米音乐会员付款界面没有“连续包月/季/年”等续费选项外,其余18个均有,且界面均是优先默认自动续费的付费选项。

令人关注的是,这18个APP的“自动续费”选项都有各类优惠,“诱导”用户勾选。其中较为常见的是价格上的优惠,同一个计费周期内,自动续费的选项要比非续费的便宜。如“今日头条”APP提供的会员套餐中,有连续包月(20元)、一个月会员(30元)、12个月会员(238元)三种,默认选择为连续包月。选择连续包月比每个月单独付费购买一年省了120元。

此外,有的APP还会通过免费试用、送其他礼包等来吸引用户。如“亚马逊”对新用户即提供30天的免费试用,期满后则会自动成为年度或季度会员。

取消续费途径隐蔽多样、步骤繁琐

一旦为了各类优惠开通“自动续费”,烦恼即随之到来。调查显示,有三成用户表示未开通自动续费功能,一方面认为自动续费不安全,另一方面则担心忘记取消而扣费。而更有六成用户坦言,APP会员自动续费前未曾收过短信、邮件、APP推送等提醒,都是事后被扣款才发现。

新快记者在对APP进行测评时,发现大部分APP的自动续费选项旁边或下方,都会有一行类似于“到期自动续费,可随时取消”的提醒,但一般字体较小,且呈浅色,提醒方式不醒目。

同时,有64.15%用户认为,目前使用的APP自动续费项目中,取消自动付费步骤繁琐;76.42%则觉得“取消途径隐蔽,找不到从哪里取消”。

作为一名网购资深用户,2018年10月,齐女士为了节省海淘运费,开通了亚马逊APP的Prime会员30日免费试用。“我当时注意到是可以随时取消,想着这相当于免费节省了一两百块的运费。”然而,“买买买”后,她却完全忘却了这回事,直到当年11月才被提醒扣费288元。

“我当下就立刻去App Store取消亚马逊会员的‘连续订阅’。”不料,今年11月,齐女士又发现了一笔亚马逊年度会员的扣费,来自信用卡账单。经查询,用户在初次成功注册Prime会员时,便已授权亚马逊使用其选择的或其他可用支付方式。

新快报记者测评发现,APP对于如何取消会员自动续费的指引,多隐藏在相关会员服务协议中,或是二级、三级界面,极少是直接显示在付款界面中。且用户取消自动续费,除了在APP中操作外,通常还涉及前往微信、支付宝等取消其自动扣款选项。

而苹果手机用户若要取消,还需前往手机设置或App Store进行操作。记者按某APP的指引取消续费,从点击iTunes“设置”到进入iTunes Store,再到Apple ID选择“查看Apple ID”,最后点击“账户设置”进入“订阅”,总共经历了7个步骤,途中几次需要往下拉到底才能看到相应选项。点击取消订阅后,系统加载的图标一直“转圈”,加载了近1分钟才成功取消。

19个APP仅4个有望退还“被续费”金额

一旦不小心“被续费”扣了费,钱还能要回来吗?新快报记者通过测评,发现19个测评APP里,仅亚马逊、考拉海购这两个APP是明确可退还,但有条件——前者是“自上次收取Prime会员费起,用户账户未做任何符合条件的购买或未使用Prime权益”,即可全额退款;后者是“通过实付金额购买黑卡会员成功开通会员之日起3天(含3天)内,可申请售后进行退卡”。

消费者秦女士告诉记者,自己在亚马逊购买Kindle时,开启了prime会员免费试用30天。试用期结束后,没有收到任何续费提示,只收到了一条扣款短信,才得知已自动续费成为会员。“我立即找了在线人工客服,表示这扣费不合理、提示不充分,要求退还扣取的188元会员费。”她说,在客服核查后,将会员费退还,还赠送了50元的电子书代金券。

此外,还有新浪微博、WPS Office,表示退费权限在于苹果。新快报记者询问这两者的客服是否能退还“被续费”的金额时,新浪微博表示“会员费由苹果方代收,且收益在苹果方,如需退费请拨打苹果客服热线”;WPS则回应“可以尝试找苹果退款,但不保证一定能退”。

除了上述4个APP外,其余均在服务协议中写明类似“一经支付成功,不予退还”的条款。

套路2 会员分类花样百出 VIP之外还有“VVIP”

近七成APP设置不同种类的会员

不少APP针对不同的用户特征、兴趣,或根据产品特性等,开设了不同类型的会员。在新快报记者测评的19个APP中,有13个至少有2种会员类型,多集中在视频、音乐、社交、办公等类型的APP中。

其中,爱奇艺视频、腾讯QQ的会员种类更是达到了5种。但无论会员种类如何繁复,都是付的

费用越多,APP会员服务叠加越多。如WPS Office,会员分为WPS会员、稻壳会员与超级会员三类。其中,WPS会员连续包月9元,侧重于各类文档转换等;稻壳会员连续包月15元,侧重于模板、字体库等;而超级会员在享有前两者会员权益的基础上,又新增了超大云空间、超大文件上传等功能,但其连续包月价格亦最贵,为21元。

套路3 有着会员“名”却无会员“命” 收费多广告频考验忍耐力

六成APP会员付费后仍被“额外收费”

日前,网剧《庆余年》开启了“超前点播”服务:在会员的基础上再进行付费50元,就可提前解锁观看6集内容,这引发大量剧迷的不满。广州在读大学生小陈为了该剧,购买了爱奇艺会员,对于这波操作直言“有种上当受骗的感觉”。

在此次测评的19个APP中,有12个APP在成为会员后仍被额外收费,“重灾区”主要集中在视频类与音乐类。而根据用户调查,这两类恰恰是使用频率最高、充值会员最多的APP。

新快报记者了解到,视频APP会员之外的额外收费,主要是付费看部分电影或剧集集数。特别是电影,通常都分为普通用户可看、VIP用户可看、用券可看、付费可看这几大类。每月不同会员等级的用户,会获得一定量的观影券,可在一定时间内免费观看特殊版权的电影。而对于“付费可看”类的电影,会员则享有打折优惠。

对此,绝大部分的APP仅在会员服务协议中才写明这类“额外收费”。如爱奇艺视频,便写道“您理解并同意,除VIP专享内容外仍有少量视频出于版权方等原因需要您额外付费后方可观看”,类型包括付费影片、用券影片且无点播券的、超前点播剧集、如知识课程等其他需要额外付费后方可享受的服务内容。

除了视频,音乐APP的额外收费则多在于特殊版权的电子音乐专辑、歌曲、电台节目等的购买。

会员看广告免责条款

多隐匿于服务协议中

视频APP还存在一个独有的“槽点”——即付费会员连“去广告”这一“基础功能”都做不到。会员用户仍得观看插播在剧集、综艺之间的特殊广告,甚至有所谓的“会员定向推荐内容”。

面对用户的不满,APP视频均在相关会员服务协议中写明了免责条款,表示VIP会员享受“广告特权”指的是跳过视频播放前的贴片广告,平台仍可以其他方式投放广告或商业信息。

如腾讯视频写的是:“部分版权方有特殊要求影片或电视剧,仍可能向您提供不同类型的广告服务,您对此表示理解,您不予追究并豁免腾讯的相关责任”。

爱奇艺视频则声明:“您理解并同意部分视频出于版权方等原因,视频的片头仍会有其他形式的广告呈现,上述呈现不视为爱奇艺侵权或违约。除贴片广告外,爱奇艺仍可能以其他方式投放广告或商业信息……对此您理解并予以接受”。

一般而言,平台的相关会员服务协议会以小字浅色在付款界面下方呈现,用户一旦选择开通会员服务,即默认为赞成协议内容。但实际上,在开通前认真阅读协议的用户少之又少。换言之,不少平台正是利用用户的“粗心大意”,来为自己解脱。

分析

自动续费、额外付费等 是在打“擦边球”

根据艾瑞咨询《2018年中国网络视频行业经营状况研究报告》,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。

因此,当平台推出额外付费项目、仍然投放广告时,这对已付费的会员而言,自己所享有的会员权益被削弱了,这便不难解释为何会员会吐槽、反弹声会如此之大。

中央财经大学文化经济研究院院长魏鹏举在接受新快报记者采访时分析,从行业环境来看,长期以来国内的内容行业盈利模式比较单一,要么是免费要么靠广告。在目前市场竞争环境激烈、各大平台“烧钱”烧得很厉害的背景下,单一的模式就走不通了。这导致大家开始走内容付费的路子,这是必须走又很难走的路,环境还不成熟,用户的付费意愿也不是很强,商家就采用了自动续费、二次付费等“擦边球”的方式。

“现在利用了大家可能在付费的时候注意力不集中、有惯性思维的特点,比如说作为消费者,想的是付了会费就能第一时间看到平台上更新的内容,再搞二次付费,就会让消费者有很不舒服的体验。”他指出,商家如此的盈利方式,是非常短视的,不利于培养消费者的付费习惯。

贴士

教你如何取消自动续费?

一、在微信中取消自动续费

1. 在微信页面中点开“我”——“支付”;
2. 点击右上角的三个圆点;
3. 点击“扣费服务”;
4. 选择你想取消续费的软件,再选择“关闭服务”

二、在支付宝中取消自动续费

1. 在支付宝页面中点开“我”——“设置”;
2. 点击“支付设置”——“免密支付/自动扣款”;
3. 点击你想取消续费的软件,选择“关闭服务”,即可关闭自动续费。

三、在苹果手机中取消自动续费

1. 打开苹果系统中的App Store;
2. 在页面右上角进入自己的账户;
3. 点击自己的信息栏,点击“订阅”;
4. 点击你想取消续费的软件,选择“取消订阅”,即可关闭自动续费。