

各大APP平台对付费会员设下种种套路,专家认为——

付费会员制不应只“向钱看齐” 建议设“黑名单”将违规企业纳入其中

近年来,不少手机APP在付费会员制上玩起了“猫腻”,消费者被“自动续费”却退订无门,成为VIP后还有VVIP层层加码诱导消费,付费会员制的套路让人避之不及。

《电子商务法》实施近一年,人们对规范线上付费市场充满期待,然而行业乱象并未肃清。各大APP平台对付费会员设下的种种套路,是“吃相难看”,还是侵权违约?消费者“解套”的良策又在哪里?为此,新快报记者采访了各方专家和业内人士,他们就此提出了自己的建议和看法。

焦点1 自动续费不知情 取消续费“绕晕你”

观点:默认勾选、提示不显著的均不合法

“本来想体验一下一个月的会员待遇,结果下个月又被扣了钱,打电话问客服才知道是自动续费。”像陆先生这样经历的市民,不是个例,不过不少人选择“就当吃了哑巴亏,长个记性吧”。

同样遇到过“被自动续费”的广州市人大代表、广州市海缝汽车零部件有限公司总经理郭晓欣说,其实消费者并非完全不知情,只是它的付费界面的连续包月、季、年卡等选项勾选和取消提示流程等,都非常隐蔽,且购买时会着重提示续费套餐的优惠,直至被扣费后,才想起来去取消,“自动续费的开通流程很简单,取消起来却十分复杂。”

为此,郭晓欣认为,企业应主动遵守法律和市场竞争规则,包括提前通知是否续费等,让消费者决定付费方式,尊重其自由选择权。

《电子商务法》规定,电子商务经营者搭售商品或者服务,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,APP连续包月的自动续费方式该如何评价呢?

焦点2 为何自动续费套路依然不止?

观点:应加大查处力度 建立“黑名单”制度

记者留意到,在工信部等有关部门定期公布的“恶意APP”名单中,涉及的问题主要关于“非法收集信息”“捆绑外链”“恶意吸费”等等,而“自动续费”和近日热议的超前点播等并不属于其中之列。这是否说明监管部门对此类“擦边球”式做法,缺乏足够重视和警觉呢?

在新快报记者发起的问卷调查中,逾九成的受访者认为,对于自动续费的问题,有必要出台相关规定,过半的用户认为政府部门应该为此做出更多努力来规范市场,在充分的规范和规管之后再加以使用。

陈北元律师告诉记者,早些年,三大运营商采取某些自动续费的套路也很常见,后来经整治已经很少出现相关违法违规现象,“查处、整治很重要,工信部、市场监督管理部门应加大查处力度。”

至于如何强化监管,郭小明认为,市场监管部门一方面要对消费者投诉举报的情况进行调查处理,另一方面在

知名法律博主“谈典看法”郭小明是一名法律从业者,他告诉新快报记者,自动续费在本质上是属于一种搭售服务,企业设置默认自动续费,且消费者取消时找不到入口的情况,侵犯了用户的知情权和自主选择权,违反了《消费者权益保护法》的相关规定;再者,通过自动续费的隐形格式条款,也侵害了用户自愿订立合同关系的权利。

广东省消委会法律顾问陈北元律师有着同样的观点,他指出,知情权是消费者核心的权益,平台采取隐藏、默认的方式对消费者进行自动扣费,其实就是摸清了消费者可能不记得的行为。“这种行为可以说是行业潜规则,是业态中非常恶劣的侵犯消费者权益的行为。”

网经社电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣告诉记者,其实《电子商务法》并不反对套餐式销售行为,关键是平台要显著提示消费者并说明消费规则,不能让消费者在无意识或毫不知情的情况下默认勾选。“如若平台不能够做到上述操作,那么就有可能违反《电子商务法》。”

规范电子协议文本格式、通过技术手段限制平台设“坑”等方面,加强对平台的监管。同时还应对一些情节严重的企业,纳入征信系统进行信用惩戒,加大违法违规成本,最大限度降低损害消费者权益的可能性。

除了信用惩戒,郭晓欣表示,国家已出台了《电子商务法》,但面对超前点播、自动续费、“VVIP”等新的市场行为现象出现且造成一定的影响后,有关部门应该进一步对此制定相关规范细则,明晰各部门责任,划定企业权责,以确保有关部门监管、执法的实施。

“可以建立‘黑名单’制度,将多次违规的企业纳入其中,并定期向社会公布。”他解释,企业在列入黑名单期间,除了告知消费者外,更可以采取限制一定经营消费权限等方式,提高企业违规成本。而“黑名单”的定期公布,也将给消费者“打预防针”,对不同的营销模式保持警惕,树立积极维权意识。



买了视频会员后却发现还有会员专属广告,部分影片会员还需要单独购买电影券观看,律师表示,这些都是侵权行为。

焦点3 服务协议让VVIP额外收费看起来“有理有据”

观点:格式条款加重消费者责任 是一种无效的行为

电视剧《庆余年》热播,有视频平台推出VIP超前点播服务,在VIP抢先看6集的基础上,会员再交50元可再多看6集。此番操作“惹恼”不少用户,上海两名律师分别状告腾讯和爱奇艺,称此做法侵害了消费者合法权益。

对此,郭小明分析称,平台上述做法实际上是擅自变更了服务协议,属于违约行为,侵犯了用户的权益。

此外,记者还发现,各大视频网站的会员服务协议中存在如下内容的条款:“有权基于自身运营策略单方面决定和调整VIP会员服务内容、服务方式,有权基于自身运营策略变更全部或部分会员权益、适用的用户设备终端。”

此种类似“霸王条款”协议约定,似乎为平台网站留足了解释余地,不容用户质疑。那么这样的单方面约定合理吗?

郭小明进一步解释说,平台通过修改协议条款,或者设置格式条款的方

式,来规避违约责任,很明显属于免除自身责任、加重消费者责任的情况,在合同法上是一种无效的行为。VIP用户可以要求其继续按照原协议条款或者在公平的条件下继续履行协议,提供免费服务,或者承担违约责任,赔偿损失、解除合同。

关于收费不同的会员分级制度,陈北元律师表示,现实中很难判定不同等级的会员收费是否公平合理,需要进行广泛的讨论,“建议工信部对于技术层面的服务模式和形态进行研究,严查存在不公平不合理的行为,使规则更加公平。”

他特别提醒,消费者如果遇到了APP侵权的行为,可向市场监管部门和消委会进行投诉。“如果涉及金额重大,消费者可向法院提起诉讼。一旦法院判定服务协议的条款为无效格式条款,就可追回费用。”

焦点4 超前点播下的“会员恼怒 盗版狂欢”

观点:平台应完善商业模式 知识产权保护要跟上

值得关注的是,电视剧《庆余年》在腾讯视频推出额外付费、超前点播的同时,网上出现了大量的免费盗版全集资源。12426版权监测中心的数据显示,目前该剧侵权链接已有近4万条。

面对此现象,在“新浪新闻”微博账号发起的线上投票中,有近六成约38万的受访者认为,因为平台收费不合理导致了选择盗版。虽不能成为消费者看盗版视频的借口,但超前点播的确让付费剧情提前外泄,给了盗版网站资源渠道。

中央财经大学文化经济研究院院长魏鹏举认为,从长远来看,内容平台要做好自身的战略考量,想清楚商业模式。同

时要有契约精神,如果要做二次付费、超前点播,要通过服务协议告知消费者;若没有写明,那么对于原先购买了会员的用户,就要有相应的补偿或优惠措施,这才是健康合理的关系。

盗版的猖獗实际上也是对付费会员权益的损害。魏鹏举认为,在此情况下要保护知识产权,大力打击侵权现象,才能真正地促进行业的发展。“就拿《庆余年》来说,网络上很快就流出了盗版的资源,对付用户权益的侵害很大,其他人不用花钱就能看,自己为什么要花钱?知识产权保护很重要,只有花钱才能看到内容,付费用户才会觉得自己付费得到的回报是合理的。”