

11家音视频平台被约谈

# APP付费会员制 坑填平了吗?

## 焦点1 自动续费

11家网站交整改回复函 有APP仍默认自动续费

新快报此前发起的关于手机APP“自动续费”功能的问卷调查中,有四成表示是“被迫勾选”,有76.42%则认为“取消途径隐蔽,找不到从哪里取消”。在新快报记者实测的19款APP中,18款均设置为默认自动续费。

4月21日,新快报记者从浙江省消保委网站获悉,截至4月17日,爱奇艺、腾讯视频等11家音视频网站已提交整改回复函。芒果TV、PP视频等多家网站平台表示将取消默认自动续费功能。

22日下午,新快报记者再次进入芒果TV、爱奇艺、优酷、腾讯视频的

会员购买界面,发现以上四个APP依然默认勾选自动续费。其中芒果TV的默认选项为“连续包月”,接着是“连续包季”“连续包年”,单月购买则被放在了最后,需要向左滑动才能看到。据悉,芒果TV的整改方案早在4月9日前就已经完成,整改后的购买规则还迟迟未更新上线。

此外,就自动续费扣款未提醒问题,11家视音频网站表示在扣费前将通过发送站内消息、手机短信、微信等多渠道、多频次的方式,主动提醒连续包月、包季、包年的用户即将扣费。

购买了腾讯视频连续包月会员

的陈女士描述,本月提前三天收到了短信、邮件和公号推送三个渠道的提醒。“原来只收得到邮件,而且有一次是扣费前一个小时才发来提醒,现在陆续收到三个提醒,特别是微信公号提示,一般不会漏看。”陈女士对这项改进表示满意。

就取消自动续费繁琐这一问题整改后,爱奇艺、喜马拉雅、蜻蜓FM、优酷ios系统的消费者可采取快链跳转的形式取消自动续费,安卓系统的消费者可在相关页面通过退订入口随时取消。腾讯视频会员则可在微信公众号关闭自动续费。平台表示,更新改进后将近期上线。

## 焦点2 免广告

禁止使用绝对性宣传语 打开界面却现“免广告”

“我买VIP就是为了去广告,现在给我个VIP专属广告什么意思?”秦女士是一名“追剧迷”,本想着办完会员可以踏踏实实追腾讯热播剧,没想到片中、片尾依然有广告,甚至是写着“VIP专属广告”的“小剧场”广告,由剧中原班人马出演。

在4月8日约谈会提出的整改问题中,有一项为“广告特权描述不清,涉嫌虚假宣传”。浙江省消保委明确提出禁止使用“免广告”“跳广告”等容易误导消费者的绝对性宣传语;类似开屏广告等窗口,应在显著位置设置关闭键,确保一键关闭;会员权益中,以明确的、简单的方式描述广告

特权,并以显著方式提示消费者。虽然会员也不能拥有彻底“免广告”的特权,但平台应禁止使用“免广告”等涉嫌虚假宣传的宣传语,应在条款中明确告知。

广东法制盛邦律师事务所律师武杰表示,“如果平台对外宣传的标语是‘充会员、去广告’,消费者的理解就会是观影过程中任何阶段都没有广告。在格式条款中,经营者应做到足以引起消费者注意的醒目说明哪些广告可免除,哪些不能,这样才是尽到了义务,而非将具体内容加入到小角落里。”

截至4月17日,11家音视频网站

表示全面修改宣传页面,不再使用“免广告”“跳广告”“去广告”等绝对性描述宣传用语;同时进一步界定会员广告权益,明确告知消费者所享有的广告特权范围。

22日,新快报记者前往优酷会员购买界面,“全年优酷VIP,免广告、免流量、追热剧”的宣传语赫然出现。点进会员权益细则中的“广告特权”里面才进一步阐释,所谓“免广告”指会员可以跳过片头广告,“仍然可能会给您推荐不同类型的广告服务”。这似乎和整改前“免广告”名不副实、在服务协议中“留一手”的情况没有区别。

## 焦点3 超前点播

约谈涉“增设收费项目” 未明确点出“超前点播”

去年大火的《陈情令》是“超前点播”引发热议的源头,《人民日报》曾发文批平台“吃相难看”。

值得注意的是,浙江省消保委这次约谈提出的九大整改问题中,有一项为“增设收费项目”。浙江省消保委表示有关视、音频网站应采取措施,解决多项收费、多头收费等“吃相难看”问题。可以看到,此次整改问题中并没有明确点出“超前点播”这一付费模式。

新快报记者发现,今年初起,爱奇艺和腾讯等视频平台对《爱情公寓5》《将夜2》等剧,均设置了额外付费、超前点播。目前,优酷、爱奇艺、腾讯视频热播的《重生》《三千鸦杀》《龙岭迷窟》等剧,依然推行在平台会员的基础上以每集3元的价格单集购买,每次更新日多看6集的超前点播模式。

“超前点播是不是也应该约谈一下?”网友阿雄是《我是余欢水》的剧迷,他说,“前几天看爱奇艺和其他一些平台被约谈,据说都在整改,这周《我是余欢水》和《鬓边不

是海棠红》又开始超前点播每集3元了。”

“如果仅仅是超前点播一两集,我还能接受。但如果超过两集,那我的会员相当于降级了,这种行为很难接受。”市民周女士告诉新快报记者,免广告、平台独家内容、优先看是其选择成为视频平台会员的原因,超前点播却让她觉得会员“降了级”。

新快报记者发现,腾讯视频VIP会员服务协议指出,“超前点播特权”是为了满足广大VIP会员的超前观看需求。在保证普通用户和VIP会员原本内容更新节奏不变的前提下,针对标示“超前点播”标签的内容提供该服务。腾讯视频在协议中承诺,超前点播模式并不会影响会员享有既有的VIP特权。

对此,广州市社会科学院现代市场研究所所长何江认为,超前点播模式侵害了一般会员的权益,应禁止。“使用超前点播的用户难免会剧透,这将损害一般付费会员的消费体验。制定政策的时候应尽量考虑其外部

性,超前点播具有强烈的负外部性,对其他付费会员权益的侵害非常严重,因此应该禁止这种不合理的模式。”

何江指出,超前点播的形式涉及到平台服务体系问题,服务平台应做出服务标准承诺。相关部门应尽快出台针对网络消费的法律法规,对智能消费、定制消费和新型消费的管理办法,为新型消费健康发展提供保障。

武杰则认为,超前点播属于正常的商业行为。“这是各平台在商业上对消费者进行了分级,愿意超前点播付费的可以进一步付费。”同时他也指出,虽然超前点播无可厚非,但在会员服务期内新增协议则涉嫌违约。他举了个例子,“去年超前付费模式才兴起,各大视频平台几乎在同一时段增设了相关服务协议。我注意到爱奇艺平台的会员服务协议在2019年7月后才增设了有关超前点播的内容。如果消费者在此时间段前购买了服务,其观看行为仍受到各种限制,那么平台涉及到违约。”



买了会员还要被迫看广告;“超前点播”额外收费;自动续费成唯一资费选项,每月扣款却没有通知;想取消自动续费却途径隐蔽……

去年底,《策周刊》推出报道《APP付费会员套路多 是吃相难看还是侵权违约?》,细数音视频平台付费会员的种种“猫腻”。如今疫情期间,消费者宅家“煲剧”“追综”,线上流量激增,许多平台也趁机花样翻新推出服务和促销,APP付费会员“重收费不重服务”再次引发用户吐槽。

4月8日,浙江省消费者权益保护委员会约谈爱奇艺、腾讯视频等11家音视频平台,并提出整改意见。整改意见涉及广告特权描述不清,涉嫌虚假宣传、自动续费扣款未提醒、默认勾选自动续费,开通容易取消难等九方面问题。

截至4月17日,爱奇艺、腾讯视频等11家视频、音频网站先后提交整改回复函,就4月8日约谈会中提到的相关问题进行整改。

本期《策周刊》继续跟踪回访,聚焦此次约谈整改涉及哪些内容,各平台有没有实质性的改进动作,用户是否满意等问题。

■统筹:新快报记者 蒋翰林

■采写:新快报记者 蒋翰林 王彤

