

花钱还不免广告、会员看片另交钱、“连续包月”难取消……

# 你看视频花过这些冤枉钱吗？

交钱“免广告”却还得看、缴费充会员看片却需另交费、注册时被默认勾选“连续包月”续费、注册后发现取消选项又难找到……记者调查发现，不少期望着享受“吹空调、吃西瓜、追新剧”休闲一夏的视频平台付费会员，正为落入会员权益大打折扣、消费受迫且不透明的“坑”中而苦恼。

## 会员权益被“克扣”：“广告”难免“抢先”不一定

记者从浙江省消保委了解到，用户购买会员主要是为享受“免看广告”“会员影片”“会员提前看”三项服务。有不少付费会员投诉称，会员价格折扣不大，会员权益“含金量”折扣却不小。

“免广告”并非真的不用看广告。青岛市民黄小姐购买了爱奇艺APP会员，其中包含“免广告”权益。观看该平台一部独播剧时她发现，剧集开头仍会播放由该剧目演员拍摄的某旅游APP广告，时长在10秒左右。

浙江省消保委开展的相关问卷调查显示：71.04%的用户表示，在购买会员后，看视频时还会被要求观看广告。

“抢先看”不一定抢先，会员观影可能另加钱。据记者调查，在各视频平台上即使开通会员，有些电影、电视剧仍需另付费。上海市民杨女士说：“我购买腾讯视频电视端会员，想观看一部西班牙悬疑电影时被提示还需额外购买两张观影券，且只能48小时内有效。”

浙江省消保委数据显示，有多达76.15%的用户遇到过“会员还需付费购买”的问题。

## “连续包月”暗藏套路

单月、包季、包年、连续包月是当前视频平台会员费支付主要方式。其中“连续包月”是指会员月费一月一支

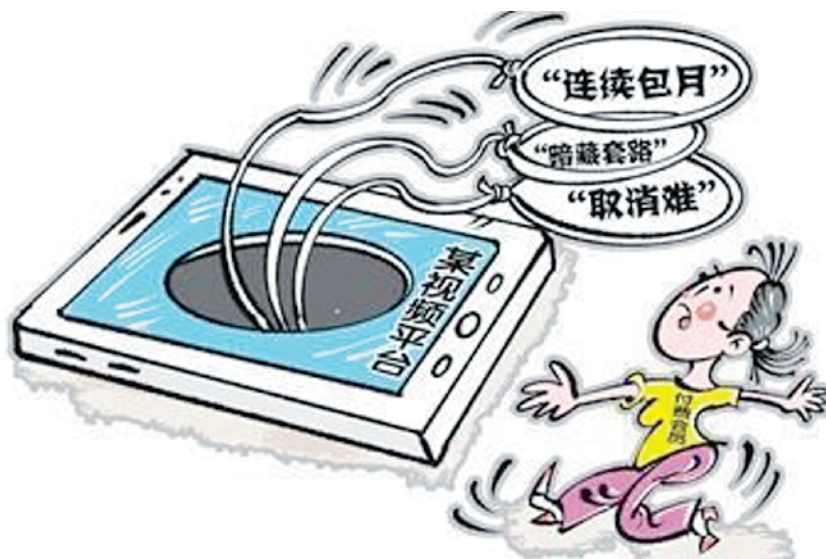
付，但如果用户不主动关闭该项目，那么平台有权每月不经用户同意，通过用户选定的支付方式，自行收取相关会费。

据记者调查，各视频网站以“优惠划算”为由不遗余力地引导用户开通“连续包月”支付会员费用。不少开通了“连续包月”的会员用户表示，多家视频平台“套路”用户连续包月，项目“易开难停”，自己为此被迫多支付不少钱。

——隐藏“单月”选项，仅展示并默认勾选“连续包月”选项。打开爱奇艺视频会员资格购买页面，只有“连续包月”“连续包季”“连续包年”三个选项，并默认选择“连续包年”选项，“优酷VIP会员”购买页面同样默认选择“连续包月”选项。

同时，用户更能自主支配支付的“单月会员”选项却藏得很深。以爱奇艺APP为例，记者在专门咨询客服后才被告知，想开通“单月会员”需要在首页先找到“到期后自动续费，可随时取消”选项，然后勾选取消，才能看到单月会员资格购买选项。

——取消“连续包月”困难重重，平台“只管进不管出”。在开通腾讯视频APP会员资格的“个人中心”页面，记者并未找到“取消自动续费”的选项。经记者仔细查询后发现，用户如以微信支付“连续包月”费用，则需先进入“微信支付”公众号，找到并选择其中“自动扣



费”一项，再在弹出页面中，根据相关提示进行解约。这意味着，视频平台上开通的业务，在该视频平台上却不设关停方式，用户需被迫到其他平台上寻找解决办法。

“因为一直没找到退订的入口，现在就一直开通着会员资格，每月扣几十元钱。”上海市民周小姐说。

## 专家：视频平台“填坑”需用电子商务法

北京志霖律师事务所律师赵占领等多名专家表示，视频平台会员权益和付费中的各种“坑”对单个用户经济损害虽然不是特别大，但对用户体验和电子商务企业品牌损害却不小，主管机构和企业应用电子商务法填上这些“坑”。

上海市消保委副秘书长唐健盛认为，如果视频网站付费会员服务内容包括了“免广告”，就有义务保证消费者在整个收看的过程中不被任何广告所打

扰。“免广告”既然是视频网站会员资格的主要卖点之一，视频网站就不能通过格式条款进行责任免除，比如在密密麻麻的用户说明里夹杂着“不包括某类型的广告”等，这同样侵害了消费者的公平交易权。

北京大学法学院副院长薛军认为，视频网站在销售会员资格时，须明确说明会员权益的范围，并应尽到提醒和通知的义务。“比如，应明确告知，哪些情况下是不能免费观看的。如果一方面售卖会员资格，另一方面又单独收费，则有可能涉嫌欺骗消费者。”

中国人民大学法学院教授刘俊海认为，“默认勾选连续包月”“会员取消困难”等行为涉嫌侵害消费者知情权、公平交易权等权利，既违反了消费者权益保护法也违反了电子商务法的相关规定。“会员开通容易，取消也应该容易，视频网站应该更加注重诚信，消除行业潜规则。”刘俊海说。

(据新华网)