

会员服务“含金量”不足

音视频平台“套路深”

中国音视频平台近年来发展迅猛,其中会员服务成为部分平台的一大“摇钱树”。买了会员还得看广告、会员看片也要再付费、“自动续费”取消难……随着行业的发展,针对音视频平台会员服务的投诉越来越多。



(网络图)

“免广告”名不符实

新冠肺炎疫情防控期间,宅家看剧的需求使得视频平台付费市场火爆,然而不少用户吐槽会员服务“好多坑”。

近日,“9家视频平台和2家音频平台被约谈”的话题备受关注。浙江省消费者权益保护委员会日前调查的数据发现,91%的受访者购买过音视频平台会员服务;用户购买会员主要看重的依次是“免广告”“会员提前看”“资源丰富”“音/画质清晰”;但80.22%的用户成为会员后仍然遇到过广告。

当前音视频平台关于会员“免广告”的描述五花八门,会员广告特权告知并不明确。维权义工在消费体验中发现,喜马拉雅的会员开通页面显示为“免广告”,但点击查看“免广告”的详情介绍却为“可免除播放页面的图片广告、节目前的声音广告”,并非免除全部广告,且在实际体验中还是有开屏广告,在收听页面暂停后还会弹出其它节目的广告。此外,在多个视频平台成为会员后,也能看到开屏广告、弹窗广告、页面广告、会员广告、暂停页面广告等。

北京炜衡(杭州)律师事务所高级合伙人张雄伟律师表示,音视频平台若仅采用“免广告”等类似描述,而不细化免除的广告具体类型,容易让消费者产生误解,认为“免广告”即免除全部广告,但实际使用中仍然存在开屏广告等,这些平台的做法涉嫌虚假宣传。

会员还得“二次付费”

会员观看部分影视剧还是要另外花钱,有的还有观影时间限制。调查发现,74%的用户在成为音视频平台会员后还需另外付费才能收听或观看部分特定音/视频。

许多消费者购买会员就是为了在观看一般免费影片外欣赏到更多更新的影片,然而部分视频平台在会员服务中没有约

定额外付费影片相关内容,却还是对一些影片要求额外收费。对此,北京大学法学院副院长薛军表示,视频平台在销售会员资格时,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。”

“为了观看一部2.5元的影片,消费者必须至少充值6元。”维权义工发现,爱奇艺、搜狐视频等平台在购买付费影片时往往需要先充值,且充值金额固定,往往比付费影片价格还高。“这涉嫌强迫交易,限制了消费者自由选择的权利及公平交易的权利。”专家表示。

“自动续费”取消难

调查数据显示,53%的用户不会主动选择自动续费;53.85%的用户遇到在不知情或不留意的情况下被自动续费。部分平台除自动续费外,没有单月购买的选项。

自动续费操作简单优惠多,连续包月与不连续包月的价格差额较大,基本在40%以上。开通会员服务时,许多音视频平台默认勾选“自动续费”功能,少数平台甚至默认勾选“年会员自动续费”。多数平台在“自动续费”中是直接进行扣费,并没有主动

提醒。而取消自动续费的操作则比较繁琐,往往“不好找到”,且设有多重门槛。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,“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,平台应该更加注重诚信,消除行业潜规则。”刘俊海说。

针对上述音视频平台会员服务“含金量”不足的问题,专家提醒

广大消费者:购买视频、音频平台会员服务一定要慎之又慎;要仔细看清楚相关告知全文再勾选相关服务;要注意有关续费条件、方式、时点的描述;遇到自己不太明确的公示告知等描述,一定要与客服确认并保留证据;当自身权益受到侵害时要及时向当地市场监管部门、消费者权益保护委员会投诉。

专家也建议相关部门加强监管,出台相关政策法规,完善规范音视频平台的会员服务,以保障消费者合法权益,推动音视频信息服务行业健康有序发展。(据新华网)