

“超前”变“朝钱” 视频平台点播服务触红线

□ 康亚飞

“既然是按集收费的,那我有权利选择看哪一集吧。”在腾讯视频付费购买《扫黑风暴》超前点播的会员用户王先生在社交平台上表达了不满,他认为视频平台按集收费的规定非常不合理。王先生表示,自己已是腾讯视频的会员,却还要为每集电视剧再另付3元,且必须连续购买不能跳集。“说实话,这套路太多了,一次次地把用户当韭菜割。”

近期,视频平台VIP会员服务和超前点播机制引发社会热议,不少消费者对平台满含套路的操作表示质疑和不满。9月9日,中国消费者协会(以下简称“中消协”)针对超前点播收费的合理性、视频平台对热播剧单方修改更新周期、VIP观看视频时播放中间仍多次插播各种广告以及消费者被自动续费等情况发布观点,并表示视频平台VIP服务应依法合规、质价相符。

平台超前点播等四大坑人套路被曝光

喜爱追剧的小琳表示,她是腾讯视频的VIP6级星耀会员、优酷视频VIP5级会员,当初充值会员也是冲着“免看广告”这一特权。但近年来,她在追剧时发现,在一些爆款热播剧中,常被“夹带广告”,这类广告时间不长但无法快进或免除,“让人不得不看”。

除了小琳吐槽的情况外,一些新上线或经典的高分影片,即使是VIP会员,也需要再支付

6元~12元,才能观看。

就拿近期热播的《云南虫谷》来说,目前已16集全部更新完毕,非会员可观看至第7集,VIP会员可观看至第13集,14集~16集为超前点播,点击第14集后页面显示:“本来购买会员就是为了可3元/集解锁本集超前点播,也可批量解锁多集。”

除超前点播外,《云南虫谷》的正片中,前、中、后三段皆有广告插入,与剧情连贯性不足,明显“出戏”。“本来购买会员就是为了免除广告,节省时间。这样的操作实在是让人无语。”腾讯视频会员王先生表示,如果无法彻底免除广告,那会员权益就变得毫无意义。

“选择自动续费首月价格有额外优惠,虽然可随时关闭,但很多人首月过后会忘了自动续费这茬事儿,而且除了第一个月优惠以外,其实后面每月的价格加起来相较活动时期的年费来说并不便宜。以爱奇艺为例,连续包月首月6元,到期后每月19元自动续费。”江苏的韩先生表示,视频平台的自动续费目前仍然存在“强买强卖”的现象,消费者往往在扣款后才意识到会员服务已被自动续费了。

9月9日,中消协就消费者相关投诉发文,目前消费者投诉主要问题有四类:一是消费者认为已购买了会员,享有提前观看剧集的会员权益,质疑其后推出超前点播收费的合理性,认为涉嫌重复收费。二是消费者反映春节期间,视频平台对热播剧单方修

改更新周期,由原来每周三至周日每天更新两集,改为每周六至周日每天更新两集,每周少播4集,同时推出付费超前点播,使会员权益受损。三是平台宣传“充会员免广告”,实际上只是去掉了视频开头的广告,视频播放中间仍多次插播各种广告。四是会员服务未到期,消费者在不知情的情况下被自动续费,认为平台“强买强卖”。还有的消费者反映视频平台协议称对自动续费会员到期5日会发送续费提示。实际上既未履行提示义务也未与消费者确认,就直接进行了扣款。

视频平台VIP服务应依法合规、质价相符

针对消费者以上投诉,中消协表示,对于超前点播业务推出前已购买VIP服务的老会员,视频平台应按原有会员协议提供服务,不应借修改格式条款增加收费项目。

对于超前点播业务推出后的新会员,视频平台应明确会员享有的权益内容,不得为收取超前点播费用故意减慢视频更新节奏,损害普通消费者和会员的既有权利。

此外,对于有的视频平台规定单集收费、逐集购买或者逐集解锁,不论消费者是否需要,都必须按顺序购买才能实现超前点播,有损消费者自主选择权,违背消费者真实意愿。

对于VIP用户在观看视频过程中被插播广告的行为,中消协提出,一些视频平台宣称VIP会

员拥有广告特权,实际上只是可以自动跳过前贴片广告、手动关闭前贴片内容推荐,其他各种广告仍然纷至沓来,消费者花了VIP的钱,却不能真正去除广告。

多家视频平台在协议中称上述广告可能无法消除,希望消费者理解并接受。但相关广告推送行为首先应当依法合规。《广播电视广告播出管理办法》第17条规定,“播出电视剧时,不得在每集(以45分钟计)中间以任何形式插播广告。”第18条规定,“除电影、电视剧剧场或者节(栏)目冠名标识外,禁止播出任何形式的挂角广告。”有的视频平台甚至违反《广告法》第44条规定,推送无法一键关闭的弹出广告。由此,要保障会员广告特权,先要保证广告行为合法,杜绝违法推送,还消费者一个清朗的观影空间。

自动续费套路深,计费规则要公平。中消协表示,有的视频平台VIP会员服务协议称,“您开通自动续费服务后,根据扣费渠道的情况,(平台)会在每一个计费周期到期前1天~3天,自动从您的账户中进行扣费。您如需取消自动续费,您最晚应于计费周期到期前3天进行。”但相关协议在手机APP中不易找到,取消时限又不同于大众的一般理解,一旦忘记相关规定,未提前取消自动续费,就可能面临被迫扣费的情况。

中消协:少一些套路,多一些真诚

不少消费者反映,有关视频

平台并未尽到相应的显著提示义务。还有的视频平台甚至在VIP协议中规定:“您确认并同意,(平台)拥有调整服务价格的权利……如您在订阅期到期前24小时内取消(自动续费),则相关主体可能会按照调整后的服务费用扣除下一个订阅期的服务费用后停止代扣服务。”

一些视频平台VIP会员服务协议规定,(平台)有权变更协议内容,一旦协议发生变更,会通过相应页面、系统提示、信息推送、后台公告等方式进行通知,如消费者继续使用VIP服务,视为已同意变更的全部内容。更新后的协议自更新版本发布之日起生效。按照《电子商务法》第34条规定、《网络交易监督管理办法》第28条规定,“(平台)有权不经您同意即将其在本协议项下的全部权利义务部分或整体转让给任何(平台)的关联公司,但保证该转让行为不会影响到或损害您之前享有的权利。”此类概括性自我授权规定,排除、限制消费者权利,明显不公平、不合理。

中消协认为,视频平台贴合用户需求,提供VIP会员服务,应当尊重广大消费者,恪守诚信原则,遵守法律规定,杜绝唯利是图、违法欺客、霸王条款。希望各视频平台经营者认真自查,主动整改,少一些套路、多一些真诚,依法承担应尽义务和责任,切实保障消费者合法权益,真正在完善用户体验方面下功夫,让消费者花的每一分钱,都能得到质价相符的应有回报。



图说新闻

首届北斗规模应用国际峰会长沙开幕

9月16日,首届北斗规模应用国际峰会在湖南长沙召开,峰会上的北斗卫星导航系统成果展吸引了众多参观者。图为基于北斗定位的汽车亮相展厅。 杨华峰 摄

言之有信

视频平台不妨少点套路多些真诚

□ 士土斌

中国消费者协会表示,近期,视频平台VIP会员服务和超前点播机制引发社会热议,不少消费者对平台满含套路的操作表示质疑和不满,因此发表文章《中消协观点:少一些套路,多一些真诚,视频平台VIP服务应依法合规、质价相符》。

关于视频平台VIP会员服务的争议由来已久。2019年,网剧《庆余年》热播,视频网站推出了VIP会员超前点播服务,在VIP会员抢先看6集的基础上,需额外支付3元/集或50元始终提前多看6集。此番操作引发广大消费者的不满。这一案例成为中消协公布的“2019年十大消费维权舆情

热点”之一。而在此之前,爆款剧《陈情令》播出时,视频网站就采取了30元提前看结局的点播模式,因而赚得盆满钵满。

这次,中消协总结了消费者投诉的四大问题。一是消费者认为已购买了会员,享有提前观看剧集的会员权益,质疑其后推出超前点播收费的合理性,认为涉嫌重复收费。二是消费者反映春节期间,视频平台对热播剧单方修改更新周期,由原来每周三至周日每天更新两集,改为每周六至周日每天更新两集,每周少播4集,同时推出付费超前点播,使会员权益受损。三是平台宣传“充会员免广告”,实际上只是去掉了视频开头的广告,视频播放中

间仍多次插播各种广告。四是会员服务未到期,消费者在不知情的情况下被自动续费,认为平台强买强卖。还有消费者反映视频平台协议称对自动续费会员到期前5日会发送续费提示,实际上既未履行提示义务也未与消费者确认,就直接进行了扣款。

种种套路,让人眼花缭乱。究其根源,无非是绕着消费者的钱包打转而已。视频平台作为企业,有营利需求很正常,然而如何营利,都要合法合规,杜绝店大欺客、霸王条款。正如北京互联网法院在审理“付费超前点播”被诉案时所表示:探索新的视频排播方式,本无不妥,但商业模式的运行要遵循商业条款、尊重用户感

受,不违反相关法律规定。

消费者购买VIP会员服务,便相当于与视频平台签订了一份格式合同。那么,双方就应当遵循签订合同的自愿、公平、诚实守信等原则。而总结以上消费者投诉的热点问题可以发现,一方面,视频平台没有尊重消费者的知情权,例如在消费者不知情的情况下自动续费;另一方面,则涉嫌擅自变更合同条款,例如在会员服务之外,又推出超前点播服务,相当于在VIP之上,又设置了VVIP。此外,甚至还有视频平台VIP协议规定,“(平台)有权不经您同意即将其在本协议项下的全部权利义务部分或整体转让给任何(平台)的关联公司,但保证该转让

行为不会影响到或损害您之前享有的权利。”规则之复杂,之霸道,之变化多端,令人如雾里看花,防不胜防,难怪网友对此积怨已久。

合法权益受到了损害,网友自然会用脚投票,选择其他平台观看视频。健康的商业模式,必然建立在互相尊重、权责清晰的基础上。违法欺客、霸王条款,绝不可能让一家企业走远。

在2019年的超前点播风波中,两家视频网站的副总裁曾公开向网友道歉。然而,两年过去了,类似的问题仍在困扰消费者。这次中消协的明确表态,能否让各大视频平台明白,套路消费者不能长久,建立健康商业模式才可持的道理呢?

红黑榜

浙江省2020年度 纳税信用A级纳税人名单(4)

- 杭州尔昕科技有限公司
- 杭州仁丰密封材料有限公司
- 长兴宏顺涂装有限公司
- 浙江圣美环保材料有限公司
- 长兴安益水质净化有限公司
- 绍兴上虞溶解乙炔气有限公司
- 浙江贝耐特工具有限公司
- 绍兴上虞虞发贸易有限公司
- 绍兴敏洋服饰有限公司
- 绍兴市和乐纺织有限公司
- 绍兴市金宇装饰材料有限公司
- 绍兴市佳士得化工有限公司
- 嘉兴市海宁纺织有限公司
- 嘉善天辰运输有限公司
- 嘉兴流遍机械设备有限公司
- 嘉兴市浩丰机械设备有限公司
- 嘉善华特化工密封件厂
- 嘉善联星密封件有限公司
- 嘉善永安电力线材有限公司
- 嘉善品辉精机有限公司
- 浙江国耀光电科技有限公司
- 丽水市莲都区万兴小额贷款股份有限公司
- 临海市国海锻件有限公司
- 临海市凯迈达金属门窗有限公司
- 杭州亿光光电股份有限公司
- 临安双峰金刚石制品厂(普通合伙)
- 杭州新明包装有限公司
- 杭州中骥汽车有限公司
- 杭州瑞昱贸易有限公司
- 绍兴市名非纺织品有限公司
- 绍兴舜欣儿童用品有限公司
- 绍兴市吉芳纺织品有限公司
- 金华电力设计院有限公司磐安分公司
- 长兴华胜木业有限公司
- 湖州华拓计量仪器有限公司
- 长兴宝昌耐火材料有限公司
- 湖州立诺氟材料有限公司
- 淳安县千岛湖新农村建设有限公司
- 浙江麦顿科技有限公司
- 杭州临安雄风机械有限公司
- 杭州正泉过滤设备有限公司
- 杭州曼兴服饰有限公司
- 杭州迪梓睿智能科技有限公司
- 临安万鸿贸易有限公司
- 杭州华盛实业有限公司
- 淳安县临岐镇新华木材加工厂
- 临海市盈祥眼镜配件厂
- 台州市永硕机电设备有限公司
- 临海市时新昌机电有限公司
- 台州市久乘久食品有限公司
- 临海市府上人家餐饮有限公司
- 临海市飞宏五金彩灯配件有限公司
- 浙江舜建装饰工程有限公司
- 浙江菲尔玻纤制品有限公司
- 绍兴市上虞道墟净灵清洁用品厂
- 绍兴上虞中兴数控设备厂
- 绍兴市上虞德坤化工有限公司
- 浙江盛地房地产开发有限公司
- 绍兴市万德墙布有限公司
- 绍兴传融彩印有限公司越城分公司
- 绍兴市镜湖石油制品有限公司
- 绍兴沃土农业科技有限公司
- 嘉兴市宏润辐照技术有限公司
- 嘉兴市秀禾农副产品有限公司
- 嘉善金佳玻璃钢制品厂
- 嘉善县王典服装辅料厂(普通合伙)
- 嘉善意帆纸箱厂(普通合伙)
- 招商证券股份有限公司
- 嘉兴中山路证券营业部
- 嘉兴恒青农牧有限公司
- 嘉善惠通造粒厂(普通合伙)
- 浙江麦尼富服饰有限公司
- 嘉兴高途木业有限公司
- 嘉善县广达贸易有限公司
- 绍兴市昊鹏纺织有限公司
- 淳安传化现代农业科技有限公司
- 杭州巨燕贸易有限公司
- 杭州紫艺服饰有限公司
- 杭州韦伯机电设备有限公司
- 杭州鑫朝兴汽配有限公司

(未完待续)

——发布来源:国家税务总局浙江省税务局