

付费会员服务给消费者带来实惠、便利的同时存在名不符实的情况

超级会员、自动续费……付费会员屡陷争议

阅读提示

无论是自动续费扣款前还是扣款后,APP运营者都应通过平台向消费者手机以短信通知等方式,告知消费者扣款或即将扣款的情况,并在通知中告知消费者取消续费的途径,充分保障消费者的知情权。

记者近日调查发现,一些企业推出的付费会员服务在给消费者带来实惠、便利的同时,也存在名不符实的情况,甚至暗藏猫腻。比如“会员跳广告”用户仍受广告骚扰,会员之上还有超级会员、会员到期后自动续费不通知,这让付费会员模式屡屡陷入争议。

“会员跳广告”仍受广告骚扰

因看到爱奇艺视频网站有“会员跳广告”服务而购买会员,但购买后发现片中广告并没有“跳过”,苏州大学法学院女学生孙欣(化名)起诉爱奇艺并获赔30元。

去年11月6日,苏州市中级人民法院官方微博公众号发文评析称,爱奇艺公司作为更有技术条件优势的网络公司,以带有误导性的宣传方式引导消费者购买会员,侵犯了孙欣的知情权。

孙欣的遭遇并非个例。记者在调查中发现,不少消费者在充值购买了视频网站的会员之后,在看视频的过程中依然会出现悬浮广告、中插广告等。此外,还有媒体报道称,有购买视频网站的会员用户还遭遇会员专属广告的骚扰。

那么,购买了会员之后依然会有广告,这是否侵犯消费者权益呢?对此,有律师表示,视频网站在有关细则条款里已经说明了“可能会有其他形式的广告”,因此不存在侵权问题。但中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江对记者说,如果视频网站没有以加粗字体或加大字号等显著方式告知,仍涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权。

会员之上还有超级会员

去年底,针对热播剧《庆余年》,爱奇艺、腾讯视频等网站推出VIP会员超前点播服务。在比普通用户抢先看6集的基础上,VIP会员再花50元可以再多看6集。这被媒体称之为在VIP之外还有VVIP(重要贵宾),因此惹恼了不少用户。不少用户质疑视频网站“套路太深”“吃相难看”,还有用户表示VIP之外还有VVIP使得视频网站“VIP会员抢先看6集”的宣传承诺构成虚假宣传。

除了视频网站之外,百度网盘也曾因在会员服务之上还有超级会员服务而惹争议。

1月7日,记者通过百度网盘下载一份393M的文件,但下载速度只有130KB每秒左右,下载完成近1个小时。如果想加速下载,只能开通298元/年的超级会员服务,即便开通96元/年的会员服务也无法加速。

对此,百度网盘方面曾表示,百度网盘为

广大用户提供免费的存储空间,已经是一笔需每年持续支出的高额开支(国内外同类产品都已经对空间大小进行收费,比如iCloud),除此之外还有服务成本和带宽成本,打开百度网盘上传和下载文件时,官方需要为这些文件传输时的带宽进行支付,用户文件传输时带宽越大需要支付的费用就越高。如果百度网盘将下载速度完全开放将会有更大的带宽成本支出,所以将此项对非会员进行了限制,是为了控制整个产品的运营成本。

一些用户对此表示理解,但也有用户表示,超级会员加速可以理解,但非会员的下载速度也未免太慢。退一步讲,非会员限速也就罢了,会员也给限速难免让人怀疑是为了推广价格更高的超级会员。

会员到期后被自动续费

“被自动续费”也是消费者对付费会员模式感到不满意的主要原因。据江苏省消保委近日进行的一项调查显示,24个消费者日常使用频率较高的APP均有自动续费的功能。其中,21个样本将自动续费设置为优先选项,占所有体验样本的87.5%。仅有3个未将自动续费设置为优先选项。另外,24个样本中,有12个设有试用功能,其中有8个样本一旦用户选择试用,就等于默认选择了自动续费,占样本总数的33.33%。

调查还显示,在24个样本中,在自动续费成功之后,有17个样本扣款之后没有通知,用户往往只能通过第三方平台才能得知扣款信息。这些样本分别是:腾讯视频、搜狐、土豆、暴风影音、网易云音乐、虾米音乐、掌阅、咪咕阅读、知乎、得到、大片、小影、百度网盘、WPS、腾讯微云、蜻蜓FM等。

对此,江苏省消保委指出,APP运营者应充分履行告知义务,进一步保障消费者知情权。无论是自动续费扣款前还是扣款后,APP运营者都应通过平台向消费者手机以短信通知等方式,告知消费者扣款或即将扣款的情况,并在通知中告知消费者取消续费的途径,充分保障消费者的知情权。

此外,线上调查问卷结果也显示:有77.89%的消费者表示充值后不可以退订退费,并且有78.02%的消费者认为此规定不合理。

对此,中消协专家委员会委员邱宝昌律师对记者表示,APP运营者单方面约定消费者中途解除会员不可退订退费的“一刀切”规定,没有对经营者的义务进行规范约束,涉嫌减轻经营者责任,加重消费者责任,是不公平格式条款。

据《工人日报》

美“星链”计划第三批60颗卫星成功发射

美国太空探索技术公司6日用一枚“猎鹰9”火箭将第三批60颗“星链”卫星送入太空,继续搭建其全球卫星互联网。

美国东部时间6日21时19分(北京时间7日10时19分),搭载60颗卫星的“猎鹰9”火箭从美国佛罗里达州卡纳维拉尔角空军基地升空。直播画面显示,发射约1小时后,这批卫星被送至地球上空290千米处。未来1至4个月内,它们将借助推进器逐步进入地球上空550千米处的预定轨道。

直播画面显示,发射约8分钟后,火箭第一级降落在大西洋上的回收船上。这已是该火箭第一级第四次成功回收。

太空探索技术公司计划2019年至2024年间在太空搭建由约1.2万颗卫星组成的“星链”网络,从太空向地球提供高速互联网接入服务。去年5月和11月,首批和第二批各60颗“星链”卫星被送入太空。有关文件显示,该公司还准备再增加3万颗,使卫星总量达到约4.2万颗。

太空探索技术公司称,预计“星链”卫星发射6次后,可向美国和加拿大部分地区提供服务,发射24次后可为人口密集地区提供全球性服务。

不过,国际天文学界一直对数量庞大的互联网卫星可能影响天文观测表示担忧。太空探索技术公司在一份声明中说,本次发射任务中,研究人员试验性地对一颗卫星进行了暗化处理,以降低卫星反照率,减轻对天文观测的干扰。

据新华社

微心愿 传大爱



近日,人保财险丽水青田支公司联合青田传媒集团在青田县平演实验小学举办“微心愿·传大爱”关爱留守儿童活动。

活动中,人保财险丽水青田支公司为102位留守儿童送去了学习用品,包括笔记本、铅笔、彩笔等。此外,还为他们举办了集体生日会,让孩子们充分感受到社会大家庭的温暖。

人保财险丽水青田支公司每年都会组织形式多样的公益活动,关注社会发展、回报社会。

陈文怡