

“会员”在涨价、权益在打折 视频网站平台怎么了

《工人日报》刘兵

“退订‘1元会员’需补差价”“账号解封需要充值更贵的会员”……近日,视频网站平台会员乱象频频曝出。不少消费者反映,一些网站平台“套路”消费者充值会员,但相应的权益却难以得到保障。

近年来,网络视频内容不断丰富,设备终端日渐多元,视频网站平台“增值服务”也花样百出,“增收项目”五花八门。过去消费者充值即能享受的各种权益和服务,演变出复杂的会员等级、成长体系。不少消费者感觉看视频节目越来越麻烦,需要付费的内容越来越多。规范网络视听服务收费,让会员制度更加公平合理和透明,成为网络视频行业亟待解决的一个问题。



会员体系复杂,充值“套路”满满

近日,有消费者反映,使用爱奇艺年费会员账号登录3个设备后,账号被封,想要解封就得充值更贵的会员。“要解封就要充会员,干脆说交钱才能解封算了。”不少网民对此哗然。

爱奇艺回应称,由于技术原因,造成部分用户点击解封页面时跳转到了错误的页面,用户可通过自助修改密码来解除封停,并不存在需充值更贵会员才能解封的情况。不过,很多网民对这一解释并不信服。

另一家视频网站平台优酷,同样因为会员问题引发争议。多名消费者反映,在充值优酷会员时,页面弹出“优酷月月省”活动界面,支付1元后默认签约一年。除首月外,每月将自动扣费12元。陕西安康的小柯告诉记者:“我没有长期会员需求,只是为了追一个热播剧,看完后选择了提前终止参与该活动,却立马收到了扣费24元的提示。”

优酷回应称,这是优酷推出的会员优惠产品,相关页面已对活动规则进行明确告知。若提前退出,需按会员费25元/月退回已享优惠。不过,很多消费者认为平台并未明确告知,默认签约一年的行为属于霸王条款。

此外,各视频平台都设置了不同等级的会员制度,并对观看视频所使用的设备、投屏、清晰度等方面权益做出了不同的限制。

会员越来越贵,权益却在打折

近年来,视频网站平台的会员费不断上涨。据报道,2020年至今,一些视频平台多次进行会员提价,甚至有黄金VIP会员连续包月的涨幅高达60%以上。虽然会员费在上升,但不少消费者反映,会员的权益却在打折。

北京市民董浩向记者抱怨,虽然视频网站大都打着“免广告”“会员跳广告”等噱头,但只能免去或跳过正片播放前的广告,并不能真正免除广告困扰。“开通会员后,视频开头还插入一个VIP专属推荐,必须要手动关闭。有时候剧中又跳出来一两个,这和非会员有什么区别呢?”

开通会员,也不意味着能随意看剧,部分影视作品会员也得额外付费。董浩说,他和不少朋友都碰到过“会员还需付费购买”的问题。“部分院线新片都需要单独缴费才能观看,费用在2元到10元不等,且仅在48小时内有效。”

此外,一些视频网站“说话不算数”也让会员有苦难言。据报道,某热播剧原本承诺每周更新6集的会员专享集,而视频平台却突然由于“介质原因”,一周只更新了3集。

成为会员容易,取消会员则很难。记者发现,在一些视频网站平台上,在用户“个人中心”页面里,“立即续费”的选项十分突出,然而“取消自动续费”选项却藏得很深。一些视频网站平台设置的“自动续费”,需要通过第三方支付平台才可以取消。

会员制度有待规范,自律与监管亟待加强

一位业内人士告诉记者,近年来,视频网站平台付费会员数量增长缓慢,有时甚至出现减少的情况。加之短视频行业挤占市场份额,对传统的视频网站平台构成了较大冲击。为扭转这一局面,不少视频网站平台在“掘金”会员方面煞费苦心。

视频网站平台的竞争与发展,不能打消费者的算盘。在中国政法大学教授陈忠云看来,导致很多视频平台“坑”会员的根本原因在于,平台缺乏优质的内容,留不住更多的用户。“变相涨价也好,各种套路式的诱导充值也好,都不利于平台的长期发展,只有深耕内容才是王道。”陈忠云表示。

对于当前视频网站平台会员乱象,北京京师律师事务所律师熊超认为,视频会员服务协议多属于格式合同。根据合同法规定,如果在格式合同中存在明显加重对方责任、减轻和免除自己责任的条款,那么该条款应视为无效,不具有任何法律效力。消费者的知情权、选择权、公平交易权应该得到应有保障。

熊超建议,视频网站平台应加强自律,同时相关部门应强化监管。尤其应对开通会员协议的合法性、服务内容是否全面真实以及是否涉嫌诱导消费等方面加强审查。须出台相应的标准,对会员制度进行规范,对违反法律法规的平台进行相应的处罚。

手机预置软件 咋就不能卸载

《人民日报》史一棋 汪晓竹

“新买的手机,内存却显示已经占用25%”“从来没用过预置软件,却每天收到推送的广告”“一直想卸载预置软件,根本没有卸载选项”……不少读者反映手机预置软件的各种问题。这些软件不但占用手机内存、拖慢手机运行速度,而且消耗流量、电量。

“手机预置软件数量通常在20个以上,音乐、短视频、阅读等软件几乎占满整个屏幕。”北京市西城区读者刘亮说,预置软件不但数量多,而且大部分都不能卸载。

记者调查发现,一些品牌手机中,音乐、视频、主题类软件被厂商定义为“基本功能软件”,消费者无法卸载。“我联系客服询问,客服回应说暂时不建议强行卸载这些预置软件,可能导致系统错误,影响正常使用。”河南焦作市读者巩锦桓说,“买一部新手机,刚开机就看到预置软件占满整个屏幕,而且大多都不如第三方软件好用。”

记者调查发现,多数手机厂商在宣传营销时都会强调手机内存大,但并不介绍占据内存的预置软件。这类软件通常会占据大量内存,手机实际内存因此往往比厂商宣称的小。消费者选购手机时一般会参考运行内存、机身内存,很少有人会关心不可卸载的预置软件占据了多少内存。

“新手机里的很多预置软件功能大多相仿,音频、视频软件同一类型的就有三四个,还有一些游戏软件。有的软件还会自动开启、自动更新,手机用着用着就开始发热,运行速度也明显下降。”上海市静安区读者王伟林反映。

一位手机经销人员表示,国内手机市场竞争激烈,预置软件是手机厂商盈利渠道之一。同时,音乐、视频、游戏、商城等手机品牌自家软件也是厂商非常重要的竞争渠道,同样能带来可观的盈利和发展空间。

针对手机预置软件的各种问题,工业和信息化部、国家互联网信息办公室发布《关于进一步规范移动智能终端应用软件预置行为的通告》(以下简称《通告》),要求生产企业应确保移动智能终端中除基本功能软件外的预置应用软件均可卸载,并提供安全便捷的卸载方式供用户选择。

“《通告》明确了除基本功能以外的预置软件均可卸载,回应了消费者的呼声,有利于更好地维护消费者的选择权。”中国人民大学公共管理学院教授唐钧表示,各类软件是智能手机的必要组成部分,但预置软件过多且无法卸载是对消费者权益的侵害,从法律层面讲,预置软件侵犯了消费者的自主选择权和知情权。“不可卸载软件还会导致内存缩水,运行减速、机身发热等问题。部分软件还强行推送广告、非法获取个人信息,个别手机甚至预置了吸取话费、消耗流量、植入病毒、发送诈骗短信的流氓软件,超出了正常经营范畴。”唐钧说。

唐钧建议,规范手机预置软件需要企业和监管部门共同发力,一方面,尽快修订配套的标准规范,以技术标准规范厂商行为;另一方面,完善应用软件全链条监管体系。“从应用软件预置和分发等多环节共同发力,在进网环节加强安全检测,在运行环节强化应用软件管理,促进移动互联网和智能终端产业安全、有序、健康发展。”唐钧说。

