视频平台 充会员“坑”多多

律师称消费者维权成本过高助长平台乱象，希望监管部门积极主动作为

N海都记者 陈逸之 林涓

2月1日，“爱奇艺因限制投屏被7年老用户起诉，法院已立案”这一话题登上热搜。该话题的焦点，是如今的视频平台会员权益并非“一站式”购齐服务，而是在消费者购买会员后，平台继续要求消费者购买额外付费的项目，如同“套娃”般层层加码。对此，记者采访了几位购买视频平台会员的市民，了解目前视频平台会员权益及收费情况。

建隆/漫画

爱奇艺 因限制投屏已被告上法庭

1月31日，广东一名用户因爱奇艺限制投屏将其告上法庭，北京市互联网法院已于近日立案。该用户表示，不要求民事赔偿，只要求爱奇艺在会员期限内，不得以任何方式限制投屏清晰度。

该用户于2017年起购买爱奇艺会员，此前投屏使用时可以选择任意清晰度；然而1月11日，该用户发现爱奇艺将黄金VIP会员的投屏清晰度限制在480P，如需更高清晰度须升级至更高级别会员。该用户认为，爱奇艺单方变更合同条款，已经构成违约。

爱奇艺限制投屏一事曾引发热议，不少网友跟这位用户一样，发现用爱奇艺APP投屏到电视，显示的画面很模糊，一看清晰度只有480P，选择更高的清晰度则需要开通白金会员。有网友表示：“刚充的年费会员，本来4K投屏都没问题的，说没就没了，也不提前告知。”

在新闻评论区，记者看到许多网友发出类似的疑问：“我开会员是为了跳过广告，没想到一暂停视频，广告又铺了满屏！”“很多平台不允许投屏，把手机和电视的会员分开收费，为了追几部剧，一年就要花好几百元。”“开了年费会员，却被告知只能观赏部分影片，那我买会员的意义是什么？”

腾讯视频 买了SVIP也不能看全部

记者看到，在腾讯视频会员充值界面中，分为腾讯视频VIP和超级影视SVIP。超级影视SVIP相较于腾讯视频VIP，除了在手机、电脑、平板上可登录观看外，还可在电视端观看。在宣传页上还有“超级剧场免费看”的宣传内容。

购买了腾讯视频VIP服务的于女士告诉记者，春节期间，她回家想使用腾讯电视端观看视频时，才发现购买的腾讯视频VIP并不适用于电视端，只有购买超级影视SVIP才能适用于电视端，于是她便充值了50元的单月SVIP会员。

但即便已经升级了最高级别的会员套餐，仍有需要额外付费的项目。“本以为有了超级影视SVIP就‘万事大吉’了，没想到还是要‘一充再充’。”于女士在充值了视频会员后，选择电影时发现，《阿凡达》等多部电影还需要额外再支付费用才能观看，这让于女士疑惑不已。

随后，她点进超级影视SVIP的“特权介绍”详情页内发现，“超级影视SVIP会员可享部分付费内容免费观看”。于女士不禁感叹，“感觉开了会员好像也没什么用”。

记者还注意到，腾讯视频中，若想看体育赛事，还需充值体育VIP，但体育VIP每月仅有8张观赛券，可免费看部分类型体育赛事；若想不限场次观看，则需充值体育超级VIP。

消费者：会员权益缩减，不公平

“到处都是‘坑’，一个视频平台里就有多种充值要求，体验感越来越差。”偶尔会关注体育赛事的王先生认为，如果视频平台所设置的各项充值项目是为了让用户以合理的价格得到更优质的服务，他并非不可接受，但若是为了谋利而设置诸多“拦路虎”，则十分不可取。

市民章先生向记者展示了他在爱奇艺购买的会员服务，记者注意到，章先生分别在手机与电视客户端购买了两个会员。“用手机投屏爱奇艺视频的清晰度只有480P，我又喜欢用智能电视大屏看，所以不得不再买个电视会员。”章先生告诉记者，已连续购买3年爱奇艺会员，发现近年在同等收费条件下，会员权益正不断缩减。“平台变更协议条款时的提醒也不明显，我觉得这不公平。”

另外，网友称一些视频平台宣称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、手动关闭前贴内容推荐，其他各种广告仍然纷至沓来，如中插广告、弹窗广告、暂停广告、前情提要广告、跑马灯广告、片尾广告、口播标板、植入广告等，广告时间、投放数量、播放次数随剧情推进一再增多，令消费者不胜其扰，花了VIP的钱，却不能真正去除广告。

1日，记者以会员用户身份拨打了腾讯客服电话，提出腾讯体育会员只能观看部分体育赛事，还需额外充值购买其他项目，并且腾讯视频权益不断缩减，询问客服为何如此调整时，客服并未正面回应。随后记者又多次拨打了爱奇艺客服电话，电话里一直在提示“您拨打的电话正忙，请稍后再拨”。

专家：视频平台收费项目太细分

针对视频平台的会员乱象，福建江夏学院经济贸易学院副院长刘名远教授表示，会员经济按支付会费的不同，将会员划分为普通会员、钻石会员、白金会员等不同层级消费者，以享有不同消费资格和权限。

“目前，视频平台收费项目太过细分和‘多元化’，反映了平台收费的不规范和竞争的混乱。消费者会觉得被‘套路’，降低了消费者的满意度和便利性。”对于会员经济营销模式，刘名远提出，视频平台无需过度细分项目收费，应按会员级别优化会费，可通过整合平台资源来提升视频质量，提高消费者的消费便利和对平台的忠诚度，形成一种稳定、长期互惠的客户关系。

对于视频平台权益随意变更一事，福州市消委会秘书长吴波建议，消费者在购买会员时，要多多留意会员协议的具体条款。“有的视频网站会在协议中详细规定使用场景、使用范围，为了更好维护自身权益，用户查看协议是必要的。”吴波也提醒，假如发现视频平台私自改动协议内容，消费者可通过有关途径进行合理维权。

律师：维权成本过高助长乱象

福建新世通律师事务所康国俊律师则表示，《消费者权益保护法》第二十六条规定，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

“消费者享受的权利应当以购买会员时为准，在会员期内服务提供商自行调整服务内容加重消费者负担的，应当认为是不合理的调整，违反消费者权益保护法。”康国俊也告诉记者，现实中，由于维权成本过高，鲜少有消费者会就此维权，这也助长了服务提供商利用格式条款侵害消费者权益。“希望监管部门积极主动监管，维护消费者合法权益，也希望有关服务提供商优化服务，避免不必要的麻烦。”

□链接

超前点播 要卷土重来？

2019年年底爱奇艺曾因超前点播被起诉，原告请求法院判令被告所运营的爱奇艺取消超前点播功能。2020年，北京互联网法院作出宣判，爱奇艺推出的超前付费点播的服务，违反了其与用户之间的热剧抢先看的约定，爱奇艺构成违约，应该承担相关违约责任。2021年，中消协发文批评视频平台的超前点播行为涉嫌损害会员权益之后，“爱优腾”三大长视频平台在2021年10月4日集体宣布取消超前点播服务。

不过，时隔不到一年，超前点播改头换面又有卷土重来之势。去年6月底开始，随着一批热播剧的上线，各平台纷纷推出不同形式的大结局点映礼。观众可凭积分兑换、抽奖赢取、付费购买等方式参加点映礼，而最核心的服务是名为“赠送”的大结局提前观看券，这被解读为超前点播的变相回归。对此，有的观众痛喊“被割韭菜”，声讨视频平台花式敛财。

（宗禾）

福清市阳下街道：铁腕整治违章搭盖

海都讯（记者 汤先增） 近期，福清市阳下街道精心制定整治计划，组织相关力量，依法对辖区内一处搭盖砖混结构一层建筑物进行拆除，有效制止了抢建行为。阳下街道执法中队在网格化巡查过程中，发现辖区内一村民未经审批私自违规搭建附属间，随即执法人员责令其停止违法行为，并立即组织相关力量对该违建进行拆除，拆除违建面积约60平方米。下一步，阳下街道将继续加大对“两违”建筑的巡查力度，对“两违”建筑零容忍。