

晨报记者 李晓明

为方便追剧、观影,不少消费者都会选择在视频网站充会员。然而,所谓的VIP会员服务也有很多“坑”。日前,浙江省消保委就此问题对几大视频网站进行约谈,并要求各家限期提交整改报告。

充值会员真的能享受到VIP服务吗?近日,记者选取爱奇艺、腾讯、优酷三大视频网站进行了测评,发现依然存在着充值价格不一、额外付费等问题。



测评

不同手机充会员价格不同?

充值VIP会员,就能享受“无广告、热剧抢先看、海量影片”等特权,而且同一账号还能在手机端、电脑端通用。记者发现,各大视频网站往往都是靠这些“会员特权”吸引消费者充值。

然而,记者测评发现,虽然同一账号在手机端和电脑端通用,但是通过手机端和电脑端充值,价格却存在着差别。更令人诧异的是,同样用手机充值,使用不同的手机,会员的价格也不一样!

腾讯视频在手机端充值会员,1个月VIP服务是30元,3个月VIP优惠价为50元(原价68元),12个月VIP优惠价则为188元(原价253元),还送苏宁会员卡。

但是在电脑端登录,购买会员时,1个月价格为30元,3个月为50元,12个月为253元,并没有优惠价。这样算下来,购买一张年卡,电脑端要比手机端贵出65元。

优酷视频在电脑端充值会员,年度VIP价格为228元。然而在使用手机充值时,不仅选项不一样,而且不同手机的价格也不一样:使用苹果手机充值,年度VIP价格为228元,还能选择半年VIP为128元;使用安卓系统手机,发现年度VIP价格为198元,比苹果手机要便宜30元。

爱奇艺在手机端和电脑端的充值价格相对较为一致,12个月VIP价格均为248元,3个月VIP为68元,1个月VIP为25元。

测评

连续包自动续费取消方便吗?

除了选择年卡、季卡、月卡外,各大视频网站均推

出了连续包服务(包年、包季、包月),可以实现自动续费,不少消费者为了方便省事,也会选择连续包服务,但由此也带来了一些麻烦。

记者测试发现,三大视频网站的连续包服务,均是采用的自动续费模式。对此,视频网站解释是“避免会员因疏忽或其他原因导致未能及时续费而推出的服务”。而一旦开通了自动续费服务,视频网站即可在会员自动续费期限到期前1-3天,委托支付渠道(如支付宝、微信等)代扣下一个计费周期的费用。

而且在《会员服务协议》中,开通自动续费意味着“用户同意支付渠道可在不验证会员账户密码、支付密码、短信校验码等信息的情况下从用户绑定的账户中扣划下一个计费周期的会员服务费用”。除非会员主动明确地取消了自动续费,否则,自动扣款长期有效、不受次数限制。

这就意味着,消费者即使会员服务到期后,不愿再选择续费,也会因为一时疏忽,或者没有取消自动续费,而被系统自动续费。

那么,如何才能取消自动续费呢?记者测试了三大视频网站,发现取消的手续均相当繁琐。

爱奇艺取消自动续费,如果是苹果移动设备端,需要选择苹果移动设备“APP Store”-->点击右上角苹果账户头像,进入“账户”-->“订阅”,选择“爱奇艺”取消订阅,共4步。

在安卓移动设备端,需要选择爱奇艺APP>“我的”-->“帮助反馈”-->“自动续费管理”,选择“取消自动续费”。

在电脑网页端,点击“头像”-->“帮助中心”-->“开通/取消自动续费”,选择“取消自动续费”。

腾讯视频取消自动续费,需要打开苹果iOS设备“App Store”-->点击右上角苹果账户头像,进入“账户”-->点击“订阅”-->选择腾讯视频,取消订阅,共4步。

优酷视频取消自动续费,如果是苹果手机端,需要在“设置”->“iTunes Store 与 App Store”->“Apple ID”->“查看 Apple ID”->在账户设置页面点击“订阅”->取消优酷会员订阅即可解除连续包服务,共6步。需要注意的是,iOS端无法在电脑端解约,请在手机端操作。

非iOS端取消,登录账号,选择“我的-会员中心-自动续费管理-解约”即可解除连续包服务。电脑端登录账号,选择“我的会员-我的账户”,选择“关闭服务”即可解除连续包服务。

测评

VIP会员看电影额外收费?

充值了VIP会员,号称无广告免费畅享海量电影,但记者测评发现,三大视频网站即使充值了VIP会员,在观看部分电影时依然需要额外收费。

在爱奇艺、优酷、腾讯三大视频

网站,内容分为“独播”“首播”“VIP”“付费”多种。其中,“独播”“首播”,以及无标记的内容均可免费观看,VIP则需要会员权限才能免费观看。但即使VIP会员,在观看“付费”影片时仍需要再额外付费。

记者在测试付费影片时发现,点击付费影片,一般会有“会员半价”的优惠提示,会员观看一部影片的价格在3-6元左右,非会员则要翻倍。而且,即便购买了该影片,免费观影的时间也有限制(一般在48小时),并非永久免费。一旦在免费时限内没有看完,则需要重新购买。

记者测评还发现,同样一部影片,在不同的视频网站,会员所享有的权限也不一样。如影片《狮子王》《机器人总动员》《第六感》,在爱奇艺对VIP会员都是免费观看的;在优酷视频则被列为付费影片,会员也需要额外支付3元才能观看;在腾讯视频,《狮子王》和《机器人总动员》对会员免费,《第六感》则不提供播放服务。

消保委监督:这些问题有望整改

自动续费退订方式繁琐,各视频网站已提出整改时间表

对于视频网站会员服务中存在的问题,浙江省消保委已经对各大视频网站进行了多次约谈,并要求其限期提交整改报告。就在11月19日,浙江省消保委将各视频网站的整改承诺及整改进展情况予以公开,请广大消费者共同监督。

其中,关于自动续费退订方式繁琐,各视频网站已经提出了整改时间表。腾讯视频表示,已经反馈苹果公司,苹果公司答应将于今年12月完成优化,支持用户直接在腾讯视频里关闭自动续费,无需再跳

转至苹果界面关闭。

爱奇艺则表示,将对安卓设备终端的自动续费取消入口进行优化,将其入口设置在用户会员资产卡面位置,预计上线时间为12月中旬。

优酷视频和爱奇艺均表示,将积极沟通苹果公司,争取优化取消自动续费的路径。

关于会员观看部分影视剧仍要额外付费、观影有时间限制的问题,腾讯视频和爱奇艺均表示,将对已购买未在有效期内观看的用户,增加及时观看提醒功能,并于版权方沟通,争取增加有效观影时长。

优酷视频也表示,将在后续内容合作中,与版权方积极沟通,逐步减少点播内容合作量及时长限制。

浙江省消保委建议,针对各视频网站会员服务的“顽疾”,相关职能部门应依据《广告法》《民法典》《广播电视广告播出管理办法》等相关法律法规,形成长效监管机制。同时,通过社会各方的共同努力,形成社会共治的良好氛围,以更好地维护消费者的合法权益。

不同手机充会员价格不一样,看电影还要再收费,自动续费取消有点烦,这些『坑』你是否踩到

视频网站充值会员真能享受VIP服务吗



测评项目	VIP 会员年费	取消自动续费便捷度	额外付费情况
爱奇艺	电脑端、手机端均为248元	较繁琐,需4步	部分影片需额外付费
腾讯视频	电脑端253元 手机端188元	较繁琐,需4步	部分影片需额外付费
优酷视频	电脑端228元 苹果手机228元 安卓手机198元	较繁琐,需6步	部分影片需额外付费