

九大视频平台和两大音频平台被浙江省消保委约谈——

平台会员权益屡受侵犯该咋办

经济日报·中国经济网记者 余颖

特别关注

因为虚假承诺“会员免广告”，以及“提前看”、自动续费不规范等问题，4月8日，爱奇艺、腾讯视频、优酷、芒果TV、搜狐视频、腾讯体育、PP视频、乐视视频和哔哩哔哩九大视频平台以及喜马拉雅和蜻蜓FM两大音频平台被浙江省消费者权益保护委员会约谈。

本该给消费者带来更好体验的“会员服务”，怎么就变成了部分平台随意割韭菜的“自留地”？还有哪些你没意识到的会员侵权行为正在发生？请看调查。

逃不开躲不过的广告

消费者开通会员服务，很多时候是因为可以免广告，各大平台也都把免广告作为卖点之一。然而，会员免广告的描述五花八门，存在“广告特权”“跳广告”“免广告”“免前贴片广告”“免音贴广告”等多种说法，这就给平台暗箱操作留下空间，有涉嫌虚假宣传嫌疑。

例如，喜马拉雅在非会员状态下收听显示为“开通会员免广告”，会员开通页面也显示为“免广告”，点击进入会员服务页面依然显示“免广告”。但点击查看“免广告”的详情介绍却为“可免除播放页面的图片广告、节目前的声音广告”，并非免除全部广告，且在实际体验中还是有开屏广告，在收听页面暂停后还会弹出其他节目的广告。

除了会员专属广告外，成为腾讯、爱奇艺、优酷等网站会员后，依然可以看到开屏广告、弹窗广告、页面广告、会员广告、暂停页面广告等。仔细查看会员协议，可以看到所谓的“免广告”“跳广告”仅仅是免或跳过音/视频开始的贴片广告，而仅跳过视频贴片广告的描述在开通会员页面大多没有直接明示，只有腾讯视频在“VIP全部特权”中对广告特权作出“自动跳过片头广告”的描述。

总之，缴纳了会员费的消费者，想彻底告别广告，基本不可能。

对此，浙江省消费者权益保护委员会法律专业委员会专家成员、北京炜衡（杭州）律师事务所律师高级合伙人张雄伟认为，视频网站使用“会员开通免广告”等术语进行宣传，其字面意思容易让消费者理解为购买会员后可免除全部广告，但实际上又存在开屏广告、页面广告等，涉嫌虚假宣传。

此外，虽然视频网站在会员权益介绍或服务协议中对“免广告”的含义进行了详细描述，但因其提供的是格式条款，字体较小、标识不够显著，此种方式很可能导致消费者未充分了解自己的权利义务即进行了购买，故视频网站在履行格式条款告知义务方面存在瑕疵。根据《消费者权益保护法》第二十六条规定，经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提醒消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方



式、安全注意事项等与消费者有重大利害关系的内容。提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。

目前，芒果TV表示将明确告知会员广告权益，包括一键关闭广告、跳过广告明细等。

缩水的权益混乱的收费

9家视频网站中，腾讯视频、爱奇艺、优酷、芒果TV、PP视频5家视频网站的部分影片，即便成为会员仍需另行付费才能观看，会员影片价格3元左右。以最近上线的电影《蜘蛛侠：英雄远征》为例，腾讯视频3元，爱奇艺、优酷2.5元；芒果TV《无所不能》2.5元，非VIP影片价格为VIP的两倍，且仅有两天观看时限。

让人不解的是，部分平台全屏会员购买的付费节目不能全屏观看。消费者在消费体验中发现，芒果TV全屏会员购买的付费电影《无所不能》不能全屏观看。会员购买页面对全屏影视会员的描述是：“适用电视+盒子+手机+iPad+电脑”，但会员在手机上购买付费电影《无所不能》时却显示：“适用于手机+iPad+电脑，不含电视端”，在电视端观看该电影需另行付费。体验员核对了腾讯视频和爱奇艺，发现“全屏会员”在手机端购买的付费影片也可以在电视端观看。

享受的权益缩水了，钱却没少花。作为规则的制定方，平台往往将自动续费操作设计得便捷易行，甚至是默认勾选，但取消自动续费却没有多重门槛。

部分平台购买会员至少一季，没有单月，要么自动续费。优酷会员购买页面没有“月度会员”选项，只有“连续包月”“连续包季”“连续包年”“季度”“半年”“年度”6个选项，且默认勾选年度VIP。

客观讲，连续包月与不连续包月的价格差额较大，基本都在40%以上（首次体

验差额为30%以上），其中优酷酷喵会员差额在68.97%（自动续费29元，不自动续费49元）。开通会员服务时，10个平台默认勾选了“自动续费”功能，且爱奇艺和哔哩哔哩会员默认勾选的是“年会员自动续费”。

如果想取消自动续费，可没那么容易。调查发现，仅有iOS客户端订阅的腾讯视频及腾讯体育会员取消自动续费相对简单，可直接在APP内取消，而其他平台相对复杂：iOS客户端订阅的续费会员需要跳转到iTunes Store里统一取消，至少需要点击六次。

调查还发现，仅有少数平台在自动续费前能做到主动提醒。问卷调查数据显示，一半以上（53.85%）的用户遇到过在不知情的情况下会员身份自动续费。而在消费体验中，仅有少数平台在自动续费前做到主动提醒。

调查中发现一个矛盾现象：看电影充值金额固定，有的比付费影片价格还高。以爱奇艺付费影片《勇敢者游戏2：再战巅峰》为例，会员购买该片需2.5“奇点”，但“奇点”充值数却是固定的，最低也要6点（6元），最高198点，不能自由选择充值金额。也就是说，为了看这部2.5元的电影，消费者至少要先充6元钱。

搜狐视频、优酷、腾讯视频及音频平台喜马拉雅和蜻蜓FM都同样存在类似问题。

约谈现场，浙江省消保委建议有关网站取消默认勾选；不得通过技术手段引导消费者选择平台推荐选项，对选项项实现单页全显功能；设置一键开通服务时设置一键取消服务。希望网站在会员自动续费到期前3日内通过有效方式提醒消费者即将扣费，并得到消费者同意才能扣款。

约谈会上，喜马拉雅表示已经在整改，会员到期自动续费这一问题，安卓用户可直接在页面取消，iOS用户点击页面超链接也可取消。

疑似售卖不正规产品

APP搭售广告，大家都理解，但调查却发现，平台对这些广告没有尽到审核义务。

通过电影《蜘蛛侠：英雄远征》下面的广告，体验员添加了一位变减肥产品的微商，对方表示该产品“微信统一直销”，没有线下店和其他网店，当体验员以不放心为由询问“有无相关证书”时，客服只发来“陕西西仁健康药业有限公司”在“陕西食品安全监管公开与查询系统”和“国家企业信用信息公示系统”的查询截图页面，并表示“所有产品都符合国家规定的产品资质要求，食品、保健食品都是由具有食药部门批准的生产许可证的企业按照产品执行标准生产，且产品均经第三方检测机构检测合格，可以放心使用”。

然而，客服人员并没有出示任何相关资质证书、生产许可证或检测报告，且在官网和相关企业信用信息公示系统中均未查询到相关的生产资质和许可，第三方平台显示该企业关联风险有34条，在食品药品监督管理局批准的行政许可中仅有“食品生产”。

对此，浙江省消保委提出应建立、健全互联网广告业务的承接登记、审核、档案管理制度；完善售后服务，为消费者提供便捷的投诉渠道。

浙江省消保委消费指导部主任李嘉提醒广大消费者，购买视频、音频网站会员服务一定要慎之又慎；仔细看清楚相关告知全文再勾选相关服务；要注意有关续费条件、方式、时点的描述，特别关注自动续费的触发与截止条件，以及免费试用结束后收费是否要确认、是否有提醒；遇到自己不太明确的公示告知等描述，一定要与客服确认并保留证据；当自身权益受到侵害时要及时向当地市场监管部门、消费者权益保护委员会投诉。

法治论坛

姜天骄

依法铲除抗疫路上的绊脚石

当前，国内疫情防控形势持续向好、生产生活秩序加快恢复，但仍然有一些不法分子利用企业迫切希望复工复产的心理，高价兜售口罩、额温枪、消毒液等复工复产必备防护用品，或转手倒卖，或囤积基础原材料借机哄抬价格，加大企业复工复产成本，增加企业经营负担。

非常时期更应加大执法力度，对于那些疫情期间投机取巧、发国难财的企业和经营者，执法部门必须依法严惩。

根据刑法、“两高”《关于办理妨害预防、控制突发传染病疫情等灾害的刑事案件具体应用法律若干问题的解释》和“两高两部”《关于依法惩治妨害新型冠状病毒感染肺炎疫情防控违法犯罪的意见》的规定，在疫情防控期间哄抬物价、牟取暴利，构成犯罪的，以非法经营罪定罪，依法从重处罚。法律一旦实施，执法者就必须做到有的放矢，执法必严。要做到有的放矢，就必须让检察机关、公安机关根据形势变化，及时调整办案方向重点，聚焦推动产业链各环节协同复工复产，深入生产经营一线了解企业所需所急。同时，检察机关也要在办案中全面深入、因时因势研判政策变化，准确把握法律与政策的界限，注重发挥行政处罚、刑事处罚的综合效应，依法认定行为性质。而执法必严，不仅体现在定罪量刑上，也体现在程序适用上。该采取刑事拘留、逮捕的就要依法采取，绝不手软；对于那些潜在的犯罪苗头，也要采取警示预防的手段，警告他们不要被利益蒙蔽了双眼、泯灭了良知，莫伸手，伸手必被捉之。

对抗疫路上的绊脚石，“打”是一个方面，这是执法司法部门需要担负的重要责任。“防”和“控”则是另一个方面，需要社会各方加强配合、负起各自的责任。值得注意的是，从目前检察机关和公安机关查办案件的情况看，绝大多数哄抬物价行为都是通过网路进行的，在有些网络、电商平台上甚至公开、持续存在。对此，作为电商平台管理者也应承担起监管责任，通过大数据分析、人工智能监测等多种手段，加大对交易商品的价格统计分析和对比，对于价格明显畸高、消费者反映集中的商家，应及时提醒、适时采取约束措施，防微杜渐，使哄抬物价行为在网络空间无处藏身。

近日，最高人民检察院、公安部联合发布了一批依法严惩哄抬物价犯罪典型案例。这些案例就像一堂生动的法治公开课，一方面严肃警示不法分子不要利欲熏心、泯灭良知，另一方面也引导公众在整个社会营造谴责打击哄抬物价行为的强大氛围，群策群力、群防群控，不让这类行为存在滋生蔓延的空间。

对于百姓来说，还需要增强维权意识，对于日常生活中发现的哄抬物价行为，可通过手机截屏、留存购货发票等形式保留证据，向有关部门提供线索，让不法分子无机可乘。同时，在当前防疫物资用品的市场投放量逐步增加的情况下，要从正规的渠道、平台购买，提防高价“陷阱”。

权威发布

检察机关已批捕涉疫情刑事犯罪3275人

本报讯 记者李万祥从最高检获悉：截至4月7日，全国检察机关共审查批准逮捕涉疫情刑事犯罪案件2718件3275人。审查提起公诉1862件2281人，其中依法批准逮捕诈骗罪1588件1675人，起诉881件926人，诈骗犯罪数量最多、占比最高。

其中，许多不法分子借助网络实施诈骗行为。有些几乎都是通过网上进行，动动手指、彼此不见，更易得逞。据了解，为更有力地依法惩治网络犯罪，最高检已成立由3名院领导分别担任组长、副组长，机关多个部门参加的惩治网络犯罪维护网络安全研究指导组，并在最高检检察理论研究所设立网络犯罪理论研究中心，统筹协调做好深化打击惩治网络犯罪的各项工作，加强检察机关打击网络犯罪的研究和指导。

近年来，检察机关充分履行检察职能，坚决遏制网络犯罪的高发蔓延势头，办理的网络犯罪案件数量逐年大幅上升，年平均增幅达34%以上。新冠肺炎疫情期间，检察机关对网络犯罪始终保持高压态势，依法严惩涉疫情的网络犯罪。

北京推行企业法律文书送达地址承诺确认制

本报讯 记者李万祥报道：日前，北京市高级人民法院、北京市市场监督管理局联合印发《关于推进企业等市场主体法律文书送达地址承诺确认工作的实施意见（试行）》，自2020年4月10日起实施。

该意见旨在进一步优化首都营商环境，推进企业等市场主体诚信体系建设，提高法律文书送达效率，提升审判执行工作质效。根据规定，企业等市场主体在本市市场监督管理部门办理设立、变更、备案等登记业务时，其登记的住所为依法以默示方式承诺确认的法律文书送达地址。

企业等市场主体可以在北京市企业登记e窗通服务平台“法律文书送达地址”专栏中另行填报其他地址，作为承诺确认的法律文书送达地址，人民法院优先向其自行填报的地址进行送达。

企业陷入困境，法院没有“一判了之”

本报记者 李万祥

法庭内外

新冠肺炎疫情影响下，合同纠纷、企业债务、劳资关系等纠纷多发。有的企业因账户冻结、财产保全等措施影响，面临生产经营困难。对于这样的企业，法院如果“一刀切”，一判了之，不仅会严重影响企业生产经营，还可能影响群众基本民生供应和物价稳定。最高人民法院近日发布的全国法院服务保障疫情防控期间复工复产产民事典型案例显示，法院合理考量，综合判断，依法办理，最后为企业渡过难关提供司法助力，这些举措为当地经济社会发展大局作出了积极努力，值得借鉴推广。

龙游县宏泰食品有限公司是浙江龙游县唯一的生猪定点屠宰企业。由于经营管理不善和受担保债务影响，该企业的生产经营和财务状况持续恶化，经营难以为继，只得向法院申请了破产。

12月11日指定管理人。

其实，宏泰公司的法律风险不止于此。2019年5月15日，龙游县市场监管局曾对该公司作出行政处罚，理由是当事人未经相关部门批准，擅自于2019年3月20日起，对生猪定点屠宰的部分屠商收取超出龙游县发展和改革委员会核定的每头生猪50元的屠宰加工费用，每头生猪额外收取10元内脏加工服务费。收取的内脏加工服务费并未开具票据。这属于价格违法行为。

该公司进入破产重整程序后，2019年11月，龙游县人民法院裁定批准该公司破产重整计划并终结该公司破产重整程序。2020年1月16日，宏泰公司破产重整计划执行完毕，消除债务总额1.2亿余元。

在重整计划执行期间，宏泰公司屠宰生猪近3万头，同比增长174%，公司经营进入良性发展轨道。

然而，受疫情影响，浙江省启动重大突发公共卫生事件一级响应，宏泰公司只能在所在县域内进行经营活动，日均屠宰量从500余头下降至200余头。

为扩大生产，宏泰公司自年前即启动了排污整治、道路修缮、改造厂房机器等改

善公司经营能力的工作，因宏泰公司贷款信用修复未完成，贷款渠道封闭，导致资金缺口逐渐增大，企业即将陷入困境。

为解决企业融资难题，虽该公司破产案件已经审结，龙游县法院仍主动实地走访企业，并协同管理人与人民银行再次对接完成了企业征信系统的信用修复，在案件办结后为宏泰公司获得了融资能力。话说“扶上马，送一程”。法院在案件办理结束后，通过案后随访，积极关心支持民营企业疫情期间复工情况，及时解决企业信用修复问题，帮助企业获得贷款资格，有效缓解了企业融资困难。

龙游县宏泰食品有限公司恢复企业信用征信案，是最高人民法院3月24日发布的10个全国法院服务保障疫情防控期间复工复产产民事典型案例之一。

另一起典型案例——中国农业银行股份有限公司梁平县支行诉江西景德镇康源农业发展有限公司金融借款合同纠纷案，则是法院主动作为，积极协调化解纠纷，促成双方达成调解，保障企业复工复产。

康源农业公司是景德镇一家大型生猪养殖和肉制品企业，是当地大型生猪生产供应企业，也是当地吸纳就业和纳税大

户。2011年，该公司向农行梁平县支行贷款1亿元。贷款合同履行过程中，2019年6月，农行以康源农业公司急于配合银行贷款后管理检查、公司产品销售收入回笼资金与贷款金额不匹配、财务状况进一步恶化等为由，下调了企业贷款征信评级并暂停企业使用电子交易信息平台。

农行要求康源农业公司提前还款，并诉至景德镇市中级人民法院。法院认为，康源农业公司生产经营出现困难，主要是受非洲猪瘟及新冠肺炎疫情双重影响。

为保障生猪生产企业正常经营和维护金融债权，办案法官积极奔走，向各方耐心辨析析理，反复协调。最终得以调解结案，双方本着互谅互让原则达成调解协议，康源农业公司同意增加贷款担保，农行恢复企业征信和电子交易平台使用，贷款合同继续履行。

景德镇中级人民法院法官方莉说，在疫情防控期间，法院依法办案，主动作为，积极引导双方当事人着眼长远利益、妥善化解纠纷，取得了多方共赢的效果，为企业复工复产提供了精准司法服务和有力司法保障。