

近日,腾讯、爱奇艺针对网剧《庆余年》推出的二次付费模式惹了众怒。12月19日,江苏省消保委发布“App付费会员制消费调查报告”。现代快报记者了解到,通过对6类、24个使用频率较高的App调查发现,有18个App在消费者支付会员费之后,仍需额外付费。省消保委表示,如果在用户协议中没有相关提示说明,额外收费就涉嫌侵犯消费者权益。

现代快报+ZAKER南京记者 徐岑 郑文静 王子扬

# 网剧《庆余年》超前点播费惹众怒,省消保委抽查24个常用App发布调查报告 3/4的App充会员后仍需额外付费

## 调查

### 七成消费者充过会员,一般买2个

近年来,App付费会员制逐渐被消费者认可。仅以视频服务为例,2018年我国在线视频App行业用户基数突破9亿人,付费用户占比近7成。但有关消费者权益保障方面的问题也日益突出。

为此,江苏省消保委开展了手机App付费会员制消费情况调查。调查一共选取了6类、24个日常使用频率较高的App,包括7个视频类、4个音乐类、4个阅读类、2个音频类、4个功能类、3个办公类。

20029份有效问卷调查显示,充值会员的App主要以视频类为主,有70.91%的消费者充值了视频类App会员,其次占比较高的是购物类App,有40.56%的消费者充值过。此外,音频类App充值占比40.32%、音乐类App占比36.99%。

统计显示,消费者一般购买了2个App会员。五成以上消费者在App会员上平均月消费在30元以内,其次为50元以内。

### 3/4的App需额外付费,一半无告知

很多人选择充会员是为了付费后“无广告”,还有一些消费者是为了使用更多功能,或者享有优先权。但是实际充值后的效果,只有44.84%消费者表示满意,有55.16%的消费者表示一般或不满意。不满意的原因,主要为付费后部分内容仍需再次付费才能享受权益。

73.33%的消费者表示,充值成为会员后部分产品仍需额外付费,主要集中在音乐类、视频类和音频类的App。

对24个App样本体验调查后发现,有18个样本在消费者支付会员费后,仍有部分产品或者服务需额外付费,占样本总量的75%。其中,需要额外支付的视音频类App达到12个。

为什么要额外付费?在18个样本中,只有9个样本在用户协议中告知了消费者哪些产品或者服务需要额外付费。而额外付费的原因,也只有7个样本告知了消费者,原因包括版权原因、独家、高级别会员享有等。

### 某些额外付费,涉嫌侵犯消费者权益

近期热播剧《庆余年》会员超前点播就引发了不小的风波。所谓的超前点播,就是指已经充值成为会员的基础上,再次花钱充值可以多看几集。很多消费者表示,这种圈钱的方式无法接受。《人民日报》也发表评论:“从加会员免广告,到付费看结局,再到花钱预点播,一些视频网站的收费套路层出不穷,令人生厌。”

省消保委监督部负责人

赵鑫表示,如此设置额外付费,App运营商其实是在制造焦虑,诱导用户消费。“但是这种设置没有考虑到VIP会员的心理,短期内可能会盈利,但是长期来看是不利的。交易虽然是供需双方的自愿选择,但为了盈利随意、随时更改收费名目有违契约精神,也会消磨消费者的信任。”她表示,如果在用户协议中没有相关提示说明,这种额外收费的行为就涉嫌侵犯消费者权益。

### 部分未经允许自动续费,扣费无通知

除了二次付费问题,VIP会员的自动续费也是一大槽点。从样本体验情况来看,24个App样本均有自动续费功能。其中,有12个设有试用功能,8个样本一旦用户选择试用,就等于默认选择了自动续费。而在自动续费时,有17个样本没有提前通知,由系统直接扣费,扣款成功后也没有通知,用户往往只能通过第三方平台才能得知扣款信息。

同时,选择续费很容易,但是取消自动续费却非常麻烦。在ios系统中,有20个样本

需通过ios的手机设置和itunes中取消,步骤较为繁琐,消费者也不易找到。在安卓系统中,也有13个样本需通过第三方入口取消。

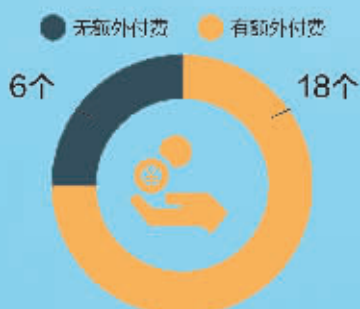
此外,还有26.54%的消费者表示,成为会员后仍有广告。

对此,省消保委要求各App运营方充分履行告知义务,进一步保障消费者知情权。自动续费不管是在扣款前还是扣款后,都应通过平台告知消费者。开通会员仍有广告,也应该以显著方式进行提示和约定。

## 调查的24个App样本



## 会员额外付费调查



### 是否告知有额外付费的产品和服务

有告知 9个 无告知 9个

### 是否告知有额外付费的原因

有告知 7个 无告知 11个

## 充值会员后不满意的原因



## 观察

### 二次付费超前看《庆余年》为什么惹了众怒?

腾讯、爱奇艺针对《庆余年》推出的二次付费模式惹了众怒,甚至有网友过激表示“宁愿看盗版”。就想问一句:一句招呼不打就高高在上地推出VVIP待遇,是谁给他们的勇气?



《庆余年》剧照 (来自该剧官方微博)

### 事件还原 超前点播费,多数观众不买账

近期最火的网剧,《庆余年》算一个。正当大家看得起劲时,腾讯和爱奇艺突然推出“超前点播服务”,VIP付费会员再交50元可在更新时多看6集,VIP中又有了更高一级的VVIP!

这事你愿意吗?记者发现,“不愿意”的占大多数。他们说,不是出不起这个钱,就是不愿意“被套路”。

17日,腾讯视频副总裁王娟回应《庆余年》超前点播争议称,在对会员的告知以及消费心理的把握上不够体贴。爱奇艺副总裁、自制剧开发中心总经理戴莹也回应称,初衷是想满足用户更多元的内容需求,但可能没做好。随后,两个平台相继宣布修改超前点播规则:超前点播权依然存在,但变为3元每集。

### 权威解读 优质影视剧还是太少了

#### 1 谁给了平台勇气? “市场缺少优质内容”

腾讯、爱奇艺为什么敢提出二次付费?“因为影视剧市场缺少优质内容、高峰内容、精品内容。”南京市文化和旅游局网络视听节目管理处副处长楼钱良给出了他的观点。

他认为,腾讯、爱奇艺此前一定是判断过市场需求的。第一,市场需要好作品;第二,他们掌握着《庆余年》的首播权;第三,《庆余年》流量高。综合起来他们做出了乐观的预计。“他们没有想到市场给了这么激烈的反对。这是一次错误的判断,如果平台不及时反应,店大欺客,客人自然容易流失。”

#### 2 用户为什么反对? “会员含金量不够高”

“视频网站希望提高收入可以理解,但操作太心急了。”在影视剧制作公司从业多年的王先生告诉记者,目前国内各大视频网站VIP会员的购买费用普遍偏低,有上涨空间。“包月会员一般

都是十几二十元,包年在200元左右,而美国的网飞(Netflix)每月费用折合人民币,最低也要七八十元。”“国内观众的付费看剧观念最近两年才形成,还有很多人更愿意借会员而不是买会员。另外,国内剧流行植入广告,也会让会员的含金量被压低。”王先生总结说,这次的二次付费引发如此多反对,就是因为绝大多数用户觉得不值得。

#### 3 一千条一万条都不是看盗版的理由

针对部分网友声称要看盗版,楼钱良坚决反对。“一千条一万条理由,都不是我们看盗版的理由。觉得什么东西贵,可以买,但不能成为去偷的理由。”

他特意提醒不要忘记2019年春节档电影遭遇大量盗版的事件。“犯罪分子判了刑,普通观众也不要以为看盗版资源没问题。越看盗版,以后烂片就会越多。不尊重原创,不尊重版权,最后伤害的一定是我们自己。”

《庆余年》权利方近日表示,已重点监控排查,处理侵权链接55458条,下线率达到99.62%。