



1

曝光

“套娃式”收费套路  
让人眼花缭乱

开机先看广告,点击进去就让你买各种会员:电视(本身品牌)内置会员、视频平台会员、少儿会员、体育会员、游戏会员……公开报道显示,近年来,互联网电视“套娃”收费套路可谓五花八门、花样百出,让人叹为观止。其中,爱奇艺的“套娃式”薅羊毛屡被媒体公开曝光,还被消费者起诉到法院。现在让我们一起来细数电视“套娃”收费七宗罪:

**一宗罪:限制高清投屏、付费超前点播**

今年2月3日,因被限制投屏(清晰度被限制在480P),一名爱奇艺平台7年“老粉”用户将爱奇艺告上法庭,北京市互联网法院随后立案。该用户称,自己2017年成为爱奇艺会员,连续充值成为黄金VIP会员已有5年多。今年1月11日,他发现爱奇艺将黄金VIP会员投屏清晰度限制在480P,如需更清晰必须付费升级至更高级别会员。

事实上,在被7年“老粉”诉上法庭之前,爱奇艺限制投屏的做法已引发争议。1月13日,上海市消保委就发文批评,直指爱奇艺限制投屏加收费用的做法不厚道:套娃式充会员薅消费者羊毛的做法,要不得。

这并不是爱奇艺头一次惹上官司。2019年,在网剧《庆余年》热播之际,爱奇艺推出“付费超前点播”服务,VIP会员花费50元可在每个更新日比普通会员再多收看6集。该模式引发大量VIP会员的不满,“会员权益随意变化”“玩‘套娃式’文字游戏”……

身为VIP会员的上海律师吴声威一纸诉状将爱奇艺告上法庭。2020年6月,北京互联网法院宣判,超前付费点播服务违反“热剧抢先看”约定,构成违约,应向原告连续15日提供爱奇艺平台“黄金VIP会员”权益。爱奇艺不服提起上诉,二审维持原判。

**二宗罪:“会员”广撒网,总会套中你**

“想找个免费的动画片就像大海捞针,一不小心就跳转到各种下载页面,被诱导开会员。去掉广告要买免广告会员,投屏要买电视端会员,看个电影要买限时的影片券,给小孩看动画片,还要买儿童专区的会员……到处都要会员。”市民郝阿姨表示,想给放假在家的孙子看动画片,没想到接连遭遇“会员陷阱”。

媒体调查发现,很多智能电视品牌都有自己的内容平台,但又内嵌了奇异果(爱奇艺)、云视听极光(腾讯)等热门视频平台。无论哪个平台,点进去都有各种套餐,引导消费者充值会员。在未开通会员状态下,大多数视频内容只提供5分钟试看时间。

**三宗罪:手机换电视,多掏一笔钱**

“家里电视上安装了某视频软件。在手机上开通会员后,(电视)却无法使用。后来才知道,会员分两种VIP,普通VIP只能看电脑版视频。”消费者肖玲在某投诉平台反映,补缴了100多元升级到更高VIP,才成功在电视端看到视频节目。

不少消费者认为,开通了手机、电脑端的视频软件会员,就可以登录到电视上,享受“全端”视频资源,但事实并非如此。以爱奇艺为例,手机、电脑、平板均可使用的黄金VIP,12个月会员费用为258元;“电视端也能看”的白金VIP,12个月会员费用为388元。

**四宗罪:先低价引流,自动变全价**

为吸引用户开通电视端会员或成为“全端”“全屏”会员,不少视频软件都使用了大同小异的低价引流策略。比如,优酷酷喵VIP,连续包月首月券后3.5折,原价35元只需12元;芒果TV全屏会员原价35元每月,新用户连续包月价同样为12元,到期前自动续费35元每个月,可随时取消。

不少用户反映,起初图便宜,首月付几块钱就可成为VIP会员,原打算优惠到期前取消订制,结果一忙就搞忘了,到期后系统自动成为全价会员。年底算账,不是一笔小钱。

**五宗罪:会员分级制,等级越高体验越好**

购买会员后,平台并不是“一视同仁”,而是将会员分为好几个等级。用户需要持续购买会员,才能一直升级,享受更多服务。一些视频平台,根据投屏画面的清晰度划分会员等级,比如低等级会员只支持480P清晰度,黄金会员支持1080P高清投屏;4K画质须充值到白金星钻会员。

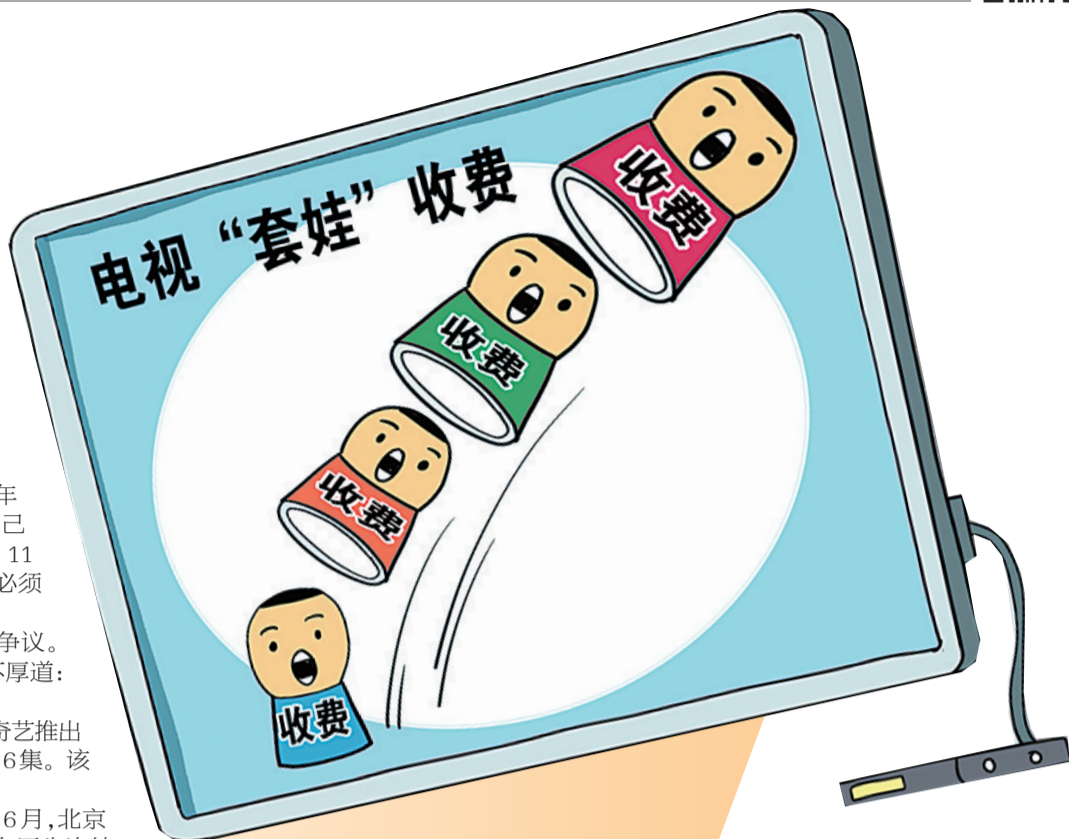
还有些平台会限制会员账号的登录终端,会员账号一次只能在一个终端上登录,比如在手机上使用就无法在平板上使用。

**六宗罪:会员也搞细分领域,动漫体育另付费**

即便用户愿意充会员,还有不同细分领域(视频专区)等着你。比如想在某品牌电视上看儿童动画片,需要额外购买“儿童会员”;想看体育赛事,需要额外购买“体育会员”;想看动漫,需要额外购买“FUN会员”等。成为某平台的影视会员后,想看《阿凡达:水之道》电影,还需额外支付7.2积分,且积分仅支持分档充值。因观看此影片最低需要支付12积分,也就是需要充值12元……

**七宗罪:电视年卡到期,所有平台权益停用**

除了种类繁多复杂的会员收费,市民李先生更无法接受的是,他购买的电视会员年卡(该电视品牌)到期后,不仅无法观看奇异果TV,就连此前购买的优酷、腾讯会员权益也无法继续使用了。客服给出的回答是:必须开通电视影视会员,其他(平台)会员权益才能使用。“这不是变相地捆绑消费吗?”李先生愤怒地说。

按的是遥控器  
点的都是陷阱细数电视  
套娃收费  
七宗罪

8月21日,国家广播电视总局联合工业和信息化部、国家市场监督管理总局、中央广电总台等有关单位,在北京召开治理电视“套娃”收费和操作复杂工作动员部署会。会议要求在今年年底前,开展试点工作和专项整治,电视“套娃”收费现象得到明显改观。

22日,“多部门专项整治电视套娃收费”话题迅速登上热搜,引发全网关注。公开报道显示,近年来,互联网电视花样百出的套娃式收费,一直是观众投诉的重点。电视套娃式收费有哪些常见套路?被曝光多年为何仍坚持套娃式收费?有关部门和行业专家对此有何对策?

2

探因

“套娃”收费背后  
多方商业博弈

智能电视为什么会“套娃式”收费现象?业内人士称,电视产品硬件配置越来越透明,电视机销量持续下跌,硬件利润空间也越来越小,品牌只能从软件服务等方面寻求新的增长点。当它们在会员机制上尝到甜头,就会不断扩大使用范围,最后演变为一个频道一种会员。

国家电网总编吕盛华认为,这并不单单是视频网站或电视硬件厂商某一方的问题,而是其背后层层嵌套的各方利益之间商业博弈的结果。智能电视既可以接有线电视网,也可以接互联网,这两种背后对应的是两个不同的体系。互联网电视体系相对复杂,包含了内容服务方、牌照持有方、平台运营方和电视硬件厂商。

我国互联网电视服务行业实行许可准入制,要想在智能电视上提供视频内容服务,需要广电总局发放的“集成牌照”和“内容服务牌照”。而爱奇艺、腾讯等视频平台,属于有内容无牌照的内容平台,它们只能与拥有牌照的机构合作,才能在电视端上线视频内容。以前手机端会员费直接交到视频平台,现在多出一方,其费用也相应提高了。

“加上内容服务商提供的视频内容,其版权为不同主体,每一方都需要在市场中获得合理回报。所以,观众想看这部剧,就要办这个平台的会员;想看那部综艺,又要办另一个平台的会员,这也导致了电视层层收费现象。”吕盛华说。

3

对策

探索多平台多用户端互融  
互通的会员体系

“目前,针对这些电视厂商和视频平台的会员定价,没有制定相关标准或行业规范。”吕盛华说,智能电视为盈利而植入广告和采取各种会员制,但这不是罔顾用户需求的理由,盈利也要有度,智能电视最终还是要靠内容和用户体验取胜。

现在,电视厂商推出了越来越多的4K、8K 高清画质、杜比全景声音响等产品。对电视机厂商而言,应着力于改善内容环境、提升用户体验,探索多平台多用户端互融互通的电视会员体系,让收费更合理,会员体系更简洁。浙江大学国际联合商学院研究员盘和林建议,视频软件平台首先要保持信息透明,平台要公开费用支付构成,使用户知晓和信任,“多少钱买的哪些内容要明确,支付版权方的构成等信息要适当公开。”

据上游新闻

