



会员“跳不过”广告，爱奇艺赔钱

法院：应明确提醒消费者，无法跳过所有广告



视觉中国供图

1 买了会员还有广告 大学生诉至法院

因为要准备期末考试，当天的宣判现场，小孙并未到庭。

现代快报记者了解到，2018年下半年小孙在爱奇艺上观看视频节目，片头有广告，右上角有“会员跳广告”的提示。为了不受广告影响，她便按照爱奇艺上“会员跳广告”的指示，花了58元成为会员。小孙没想到的是，在视频播放的过程中依然有广告出现，且未提供“一键跳过”等服务。

小孙问及身边的同学，发现几乎大家都有这样的抱怨，“好烦，花了钱还要看广告”。因此，小孙有了维权的想法，随后她将爱奇艺公司诉至法庭，要求停止插播广告的侵权行为，在其官方网站上公开赔礼道歉，赔偿她充值会员费58元。

2 广告为何“跳”不开？ 爱奇艺这样解释

那么小孙买了会员为何还有广告出现？对此，爱奇艺方面解释称，《VIP会员服务协议》对跳广告的内容进行了相应说明：VIP会员观看影视内容自动跳过的前贴片广告（约90秒），可手动跳过会员定向推荐内容。说明中还写到，观看影片内容时提供“跳广告”的会员权益，可一键关闭片头广告，但此权益可能不涉及全部影视，部分影片因版权方限制或其他限制原因，仍可能会呈现不同类型的广告服务，且亦不排除爱奇艺以其他方式投放广告或商业信息。

但小孙表示，这样的服务协议并不明显，她没查看即进行了购买。

另外，小孙在观看某视频节目时，发现节目中插入广告，爱奇艺公司对此事实无异议，但主张该部分广告与视频进度条结合在一起，可以拖拽的方式跳过，不属于VIP用户权益中可以跳过的广告。

3 告知义务存在瑕疵，爱奇艺被判赔钱

就此案，苏州姑苏区人民法院一审判决认为，爱奇艺公司作为经营者向孙某提供视频播放等相关服务，应当符合合同法及消费者权益保护法的规定。

爱奇艺公司在视频中插播广告的行为未违反法律、法规的强制性规定，对小孙要求爱奇艺公司停止插播广告的诉讼请求，法院不予支持。爱奇艺公司在签订、履行网络服务合同中不存在侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息的情形，对小孙要求爱奇艺公司赔礼道歉的诉讼请求，法院不予支持。

爱奇艺公司在宣传VIP服务时使用了“会员跳广告”的宣传语，该公司在权益介绍界面、《VIP会员服务协议》中对跳广告的含义作出了详细的说明，爱奇艺公司在部分视频节目中插播了与进度条结合在一起、可拖拽的部分广告，与非VIP用户强制观看的广告具有明显的区别，应认为爱奇艺公司未违反双方的服务合同条款。

但是，爱奇艺公司的跳广告服务仍存在无法跳过“少部分其他类型的广告”，爱奇艺公司对此应向消费者说明。考虑到网页内容的纷繁复杂，此种提示应更为显著、明确。爱奇艺网站在“会员

跳广告”宣传语处可不通过权益介绍界面直接点击进入付款界面，虽然付款界面有《VIP会员服务协议》供消费者阅读，但该协议字体较小、标示不够显著，也没有要求消费者阅读并确认后付款，导致消费者可能未充分了解自己的权利义务即进行了购买，故爱奇艺公司在履行告知义务方面存在瑕疵。

法院认为，爱奇艺公司未充分告知小孙应有的权利和义务，导致小孙在观影体验等方面受到一定的损害，应依据消费者权益保护法向孙某承担赔偿责任。小孙作为消费者购买了相应的VIP服务时未进一步了解VIP会员权益的具体内容，在缔约过程中也存在一定的疏忽。法院酌情确定爱奇艺公司赔偿小孙30元。

法院同时认为，爱奇艺公司在与消费者订立网络服务合同的过程中，向消费者告知权利义务的方式上存在一定的瑕疵，容易导致双方产生不必要的纠纷，其作为行业内知名企业，为促进互联网视频播放行业规范发展、减少纠纷和诉讼，宜作出必要合理的改进，采用更为显著、明确的方式对格式条款约定的消费者权利义务进行提示、提醒。

4 这类“套路”很常见，律师提醒消费者当心

江苏源实发扬律师事务所律师倪立认为，此案中，服务协议中所说的VIP用户跳广告，跳的是哪种广告，消费者和爱奇艺理解上存在分歧。消费者认为是所有广告，但实际上只是某些广告。而爱奇艺虽然履行了告知义务，但却存在瑕疵。像这种“套路”还是挺常见的，把消费者权益写得很小，一般消费者也不会去阅读。那么商家对这

种特殊条款，应该加大加粗加亮，尽到充分地提示义务。

倪立同时提醒，视频网站与付费会员之间其实是一种合同关系，但是视频网站作为合同中格式条款的提供者，本身具有更多的主动权，而消费者更应该注意有哪些服务协议，保护自己的合法权益不受侵害。

