

套路！买了会员还要再买超前点播

中消协针对消费者投诉的主要四方面问题提出建议

超前点播涉嫌重复收费、广告不堪其扰、自动续费套路深、随意更改协议……近期，一些视频平台VIP会员服务模式和超前点播机制引发社会热议，不少消费者对平台满含套路的操作表示质疑和不满。9日，中消协针对消费者投诉的主要四方面问题提出建议。

问题一：买了会员，还需要购买超前点播？

超前点播业务是各大视频平台推出的一项新业务。此前，一些视频平台规定VIP会员享有“热剧抢先看”，即热播电视剧、自制剧可享受提前观看等权益。

有消费者认为，购买会员便享有提前观看剧集的会员权益，质疑超前点播收费的合理性，涉嫌重复收费。

中消协表示，对于在超前点播业务推出前已购买VIP服务的老会员，视频平台应按原有会员协议提供服务，不应借修改格式条款增加收费项目，向VIP服务未到期的老会员收取超前点播费，损害了老会员依据原有会员协议享有的提前观影权利。

对于超前点播业务推出后的新会员，视频平台应明确会员享有的权益内容，不得为收取超前点播费用故意减慢视频更新节奏，损害

普通消费者和会员的既有权利。

此外，视频平台规定超前点播单集收费，只能逐集购买或逐集解锁。不论消费者是否需要，都必须按顺序购买才能实现超前点播。中消协表示，这种做法有损消费者自主选择权，违背消费者真实意愿。

此前，上海市消保委已明确对此提出批评，两家视频平台承诺改进，支持选集解锁，提升用户体验。但仍有一些视频平台置若罔闻，打着保障用户观影体验的幌子，无视消费者呼声，损害消费者合法权益。

问题二：花了VIP的钱，还不能真正去除广告？

一些视频平台宣称VIP会员免广告，实际上只是去掉了视频开头的广告，视频播放中间仍多次插播各种广告。如中插广告、弹窗广告、暂停广告、前情提要广告、片尾广告、植入广告等，广告时间、投放数量、播放次数随剧情推进一再增多，令消费者不堪其扰，花了VIP的钱，却不能真正去除广告。多家视频平台还在协议中称，上述广告可能无法消除，希望消费者理解并接受。

中消协表示，广告推送行为首先应当依法合规。有的视频平台违反广告法规定，推送无法一键关闭的弹出广告。保障会员免广告的前提，首先要保证广告行为合法，杜绝违法推送，还消费者一个清朗的

观影空间。

问题三：自动续费，为何开通容易取消难？

有的视频平台VIP会员服务协议称，“您开通自动续费服务后，根据扣费渠道的情况，（平台）会在每一个计费周期到期前1-3天，自动从您的账户中进行扣费。您如需取消自动续费，您最晚应于计费周期到期前3天进行。”

消费者反映，相关协议在手机App中不易找到，取消时限又不同于大众的一般理解，一旦忘记未提前取消自动续费，就可能面临被迫扣费的情况。

有的视频平台并未尽到相应的显著提示义务，甚至在协议中规定：“您确认并同意，（平台）拥有调整服务价格的权利。……如您在订阅期到期前24小时内取消（自动续费），则相关主体将可能会按照调整后的服务费用扣除下一个订阅期的服务费用后停止代扣服务。”

中消协表示，根据《网络交易监督管理办法》规定，网络交易经营者采取自动续费等方式提供服务的，应当在消费者接受服务前和自动续费等日期前五日，以显著方式提请消费者注意。消费者已明确取消自动续费，仍需按变更后的费用被迫续费，相关格式条款违反了消费者权益保护法，涉嫌强制交易。

问题四：不经同意，平台有权变更协议内容？

一些视频平台VIP会员服务协议规定，平台有权变更协议内容，一旦协议发生变更，会通过相应方式进行通知，如消费者继续使用VIP服务，视为已同意变更的全部内容，更新后的协议自更新版本发布之日起生效。

有的视频平台还在协议中规定，“（平台）有权不经您同意即将其在本协议项下的全部权利义务部分或整体转让给任何（平台）的关联公司，但保证该转让行为不会影响或损害您之前享有的权利。”

中消协表示，根据有关法律的规定，此类概括性自我授权规定，排除、限制消费者权利，明显不符合有关法律、法规。电子商务法规定，电商平台经营者修改平台服务协议和交易规则，应当在首页显著位置公开征求意见，采取合理措施确保有关各方能及时充分表达意见。修改内容应当至少在实施前七日公示。

《网络交易监督管理办法》规定，服务协议修改版之前三年的历史版本均应保存，以备消费者查阅、下载。经营者随意修改服务协议，又不保存历史版本，使消费者难以知晓自身权利是否被减损，权益很难得到保障。中消协表示，视频平台贴合用户需求，提供VIP会员服务，应当依法依规、质价相符，切实保障消费者合法权益。 据新华社

济南女老板殴打顾客 警方通报：已刑拘！

9月9日，济南警方通报网传整形机构女老板殴打顾客事件，全文如下：

对“网传济南一整形机构女老板殴打顾客视频”一事，济南市公安局高新分局立案侦查，犯罪嫌疑人刘某明涉嫌非法拘禁罪，被依法刑事拘留；犯罪嫌疑人曲某、孙某笑涉嫌非法拘禁罪，被依法取保候审。案件正在进一步侦办中。

据新京报、红星新闻

文旅部：文艺从业人员将轮训

9月9日，文化和旅游部召开全国文化和旅游行业加强文娱领域综合治理工作电视电话会议，部署文化和旅游系统文娱领域综合治理工作。

会议要求，要进一步规范市场秩序，加大违法违规问题惩处力度。要加强文艺工作者教育管理和道德建设，塑造积极正面舞台艺术形象，做好重大题材演出创作管理。要强化行业管理，规范演出经纪行为，明确经纪机构责任。要重视行业自律，加强思想政治引领，建立常态化培训机制，开展从业人员轮训。 据红星新闻

科学防疫
绝不松懈

勤通风 讲卫生
清洁消毒要做好

