

网上中国

云中漫笔

“停更”“加更”套路连连 会员权益屡遭侵犯

视频网站会员的“坑”有多深？

本报记者 刘乐艺 姜忠奇

“买了视频会员，还有15秒电影推荐广告”“有的影片，会员观看还要另付费”“自动续费按钮非常隐蔽，一不留神就自动开启好几个月”……在浙江省消费者权益保护委员会开展的“视频网站会员服务调查问卷”活动中，网友们纷纷开启“吐槽模式”。不少购买会员的用户落入了视频会员“含金量”不足、消费者权益难保障的“坑”。

专属广告扑面而来 形式总爱新花样

“我买会员不就是为了屏蔽广告吗？但买会员之后，片头、文中依然有广告出现。”上海的李先生是一名“追剧迷”，本想办完会员踏踏实实追剧，没想到依然有广告困扰。

实际上，虽然视频网站大都打着“免广告”“会员跳广告”“VIP可关闭广告”的噱头，但仅仅能免去或跳过正片播放前的广告，并不能真正将广告“拒之屏外”。

有的广告穿上了VIP的“马甲”，摇身一变成“会员专属”。“购买会员后，视频开头还插入一个VIP专属推荐，必须要手动关闭，否则就会一直播放。”黑龙江的贾女士对爱奇艺视频的做法十分不满，“如果自己点击才能关闭广告，这还能叫免广告吗？”而且，“前情提要”“下期预告”等时段也成了广告泛滥的“重灾区”。

层出不穷的“变种”广告，更让人防不胜防。记者通过体验发现，一些热播剧在播放途中会突然演起“小剧场”。这种被业内称为“创意中插”的广告，由剧中原班人马出演。在此基础上，还衍生出了“进度条”“压屏条”等多种广告形式。

浙江消保委的问卷结果显示，“免广告”是用户购买会员的主要原因，占比达83.3%。但71.04%的用户表示，在购买会员后，看视频时还会经常遇到广告。

网站吃相不好看 会员权益缺保障

买了会员，不仅广告免不了，而且也不能“大片随意看”，好片子还得另付钱。数据显示，多达76.15%的用户遇到过“会员还需付费购买”的问题。



不少视频平台付费会员，正为落入会员权益大打折扣、消费受迫且不透明的“坑”中而苦恼。
徐骏作（新华社发）

“购买会员后，一些片子仍需单独付费。”北京的高女士先后购买了腾讯视频等多家视频网站的会员，但她发现不少院线新片和经典老片都需要单独付费才能观看，费用1至10元不等。

有时候，付费观影甚至还有“附加条款”。“不少影视资源要求用户在48小时或者固定时间内看完，过期后再观看又需要再次付费。”对此，高女士表示，“这挺不合理的，相当于我花钱只买了短时间的浏览权。”

记者发现，为诱导用户“自动续费”，有些视频网站在购买页面设下了“障眼法”。比如，打开优酷视频会员资格购买页面，系统默认勾选“连续包月VIP”选项。腾讯视频、爱奇艺视频的“非自动续费”则隐藏在“自动续费”之后，向右滑动选项才能看见。

不仅如此，会员用户若想取消“自动续费”，也必须通过重重“迷魂阵”。

以优酷为例，用户“个人中心”页面上“立即续费”按钮十分显眼，“取消自动续费”选项却不见踪影。记者大费周折后发现，在视频网站上开通的“自动续费”，却要通过“微信支付”等相应的支付平台才能取消。

视频网站“说话不算数”，也会让会员“吃哑巴亏”。热播剧《鹤唳华亭》原本承诺每周更新6集的会员专享集，优酷却突然称由于“介质原因”某一周只更新了3集，后来又紧急“加更”至每周8集。

服务协议“留一手” 行业监管应加强

“免广告”名不副实，“自动续费”陷阱重重，会员观影遇“二次付费”，作出承诺却出尔反尔……视频网站套路深，正因其会员服务协议中

“留了后手”。

记者发现，视频网站会员服务协议中的不少条款很霸道。比如，“腾讯有权随时对服务条款进行修改……您继续使用腾讯提供的视频服务，则视为您已经接受本协议的全部修改”“爱奇艺有权基于自身运营策略单方面决定和调整VIP会员服务内容”……

视频网站在协议中为自己留下充分的解释空间，就可以“为所欲为”吗？北京伟博律师事务所律师李伟民分析称，视频会员服务协议多属于格式合同。根据《合同法》规定，如果在格式合同中存在明显加重对方责任、减轻和免除自己责任的条款，那么该条款应视为无效，不具有法律效力。

中国消费者协会投诉部主任张德志指出，如果视频因介质问题等不能如期上线甚至“有头无尾”，很明显属于违约行为。这种情况，视频网站应与消费者进行协商，及时履约、赔偿。

尽管视频网站在会员服务协议中对“广告特权”有详细规定，但“会员免广告”等宣传语依然可视向消费者作出的服务承诺。李伟民认为，如果不能履行这些承诺，视频网站就侵害了消费者的知情权、选择权、公平交易权，消费者可获得会员费的3倍赔偿。

然而，会员权益遭受的损失跟维权要支付的成本相比，显得微不足道。大多数会员的权益受侵害时，除了抱怨之外别无他法。对此，张德志说：“国家正在大力推行集体诉讼制度，消费者协会也在积极推进这方面的工作。通过集体诉讼的方式，个体维权成本得以降低，消费者权益也能得到进一步保障。”

“着眼未来，相关部门应强化对于视频网站的监管，尤其在会员协议合规性、服务内容是否全面真实、宣传词句是否容易被误解等方面加强审查。”首都经济贸易大学法学院讲师屈向东建议。

打击网络侵权须强化行业自治

郑云天

日前，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于强化知识产权保护的意见》，力争到2022年，侵权易发多发现象得到有效遏制。的确，网络侵权盗版如今较为严重，如何切实有效地维护网络知识产权，受到网络内容创作行业的广泛关注。

由于网络知识产权保护与传统的知识产权保护相比，有执法成本高、专业技术支撑不足、赔偿难度难以确认等问题，加强政府与行业内部的合作，促进行业的有效自治自律，才是解决网络盗版侵权问题的良方。

首先，行业自治有助于降低执法的成本。网络产品存在多样性和开放性的特点，一篇作品的网页制作者和某些改编者同样拥有产权，确定权利主体的难度很大。另外，侵权行为的界定也很困难，网络环境下出现了一些非常复杂的涉嫌侵犯知识产权的行为，这类行为的性质认定及其责任追究都非常复杂。这方面的证据收集以及后续的执法，如果全部由行政机构或司法机构进行，成本将非常巨大，而且也很难造成证据收集不全的问题。

其次，行业自治有助于加强网络知识产权保护的专业技术支持。《关于强化知识产权保护的意见》中提到，要加强科技研发，通过源头追溯、实时监测、在线识别等技术手段强化知识产权保护。行业内部尤其是产业龙头企业既有领先于行业的技术水准，也有维护产权、防盗版的动力。政府引导行业加强自律自治，利用这些大企业的优势可以切实提高技术水平，更好地进行网络知识产权保护工作。

最后，行业自治还有助于更好地确认赔偿金额。在网络盗版侵权案中，多数侵权人的获利方式和金额很难确定，法院无法基于侵权作品获利的数量来确定损害赔偿数额。而行业内部在这方面有更多专业知识，这使他们对侵权者的获利方式更为了解。就法院和政府而言，行业内部对赔偿额度的意见可以是一个非常好的参考。

网络知识产权保护不能只靠行政或司法机关“单枪匹马”来完成，行业内部还需要通力合作，形成有效的自治自律。毕竟，对网络内容创作行业来说，打击网络盗版侵权问题，有百利而无一害。

《携号转网服务管理规定》正式施行

“携号转网”，服务要跟上

本报记者 张鹏禹

近日，工信部举行全国“携号转网”服务启动仪式，携号转网正式在全国提供服务。这意味着，在新政策下，符合条件的用户可自由选择移动、联通、电信等运营商，而不用变更原有电话号码。截至11月26日，全国完成携号转网用户共计323.2万户。随着携号转网在全国范围内推出，这一政策未来将方便更多用户。

换家运营商不再是难事

以前，想要换个移动通信服务运营商可不那么容易。在移动、联通、电信手机号界限分明的时代，换运营商只能办理新号，而使用多年的老手机号弃之不用却面临诸多麻烦：银行预留号码、用手机注册的网站账户、身边朋友留存的号码都得改。一想到这些麻烦事，想要更换运营商的用户往往就此作罢。如今，新政策的推行直击用户痛点，为手机用户自由、便捷地选择运营商服务提供了可能。

大四毕业生刘轲对本报记者说：“我的手机号是高中毕业后到北京读大学时办理的，以前的运营商没有特别划算的套餐，现在终于可以换一家运营商了！”他先按要求编辑了一条短信发送到归属运营商，查询到自己具备办理携号转网的资格。之后又编辑短信发送过去，获取了携号转网所需的授权码，然后便带着本人有效身份证件，到需要转入的运营商网点办了新卡。“整个流程还算比较顺利，现在不用担心转网后更改各种银行、网站预留信息，也不用群发好友告诉别人自己的新号了。”

记者了解到，目前携号转网需要符合的条件大致有5项：原有手机号须为实名入网，单位证件入网的政企客户须将号码过户至自然人名下；号码处于正常使用状态；与携出方结清已出账费用或与携出方已约定缴费方式和时间；无在网期限限制协议或已解除；距离最近一次携号转网已满120日。

与网客户权益一致

携号转网在试验和全国推行初期也遇到了一些问题。有网友表示，自己当时办理手机号时选择的是“靓号”指（含6、8等被认为有吉祥寓意的“好

号”），由于存在“最低消费”与使用合约期限，在携号转网时会遇到提前解约赔付标准过高的问题。

也有用户反映，自己的运营商在网协议有效期过长，协议期甚至到2050或2099年。针对这一问题，工信部信息通信管理局副局长鲁春丛表示，携号转网试运行期间发现部分企业人为设置系统障碍、违规增设携入携出条件，一些协议期限过长，提前解约赔付标准过高等问题。工信部已监督电信运营商重点整改，并将持续监督检查，保障用户体验。

此外，携号转网后收不到验证码的问题也受到运营商重视。在携号转网政策施行前，许多行业应用是通过手机号码段来确定运营商归属的，由于新政策打乱了这一标准，出现了短信收不到的新问题。为此，中国移动、中国联通、中国电信3家运营商已经采取“兜底转发”的方式，对携号转网后送错电信企业的短信采用网间转发功能来解决。

携号转网后的权益保障问题也应受到重视。“要确保携号转网客户与现网客户同等条件下权益一致，同等享有全国异地办理业务、线上线下一体化服务等服务体验。”中国联通研究院高级专家周晓龙说。

运营商面临庞大改造工程

据工信部统计，2018年中国手机用户数达15.7亿，在如此大规模用户数之间开展携号转网并不容易。周晓龙说：“携号转网是一项复杂的系统工程，时间紧、任务重、投资大、涉及面广，几乎所有的网络和业务平台都要改造、升级，几乎所有的业务流程都要重新梳理和重构，大量的业务协议都要重新修订。”

据了解，今年3月携号转网工作启动以来，短短8个月里，移动通信行业完成了1800余项系统建设改造，开展网内网间互联互通项目超过103万个，3家移

互联网大咖秀

库纳尔·贝尔：

永远保持前进的精神

海外网 耿佩



“快购”（Snapdeal）是印度第二大电商网站，来自印度5万多家企业的500万种产品在此出售，每年交易量超过10亿美元。年仅36岁的库纳尔·贝尔，是“快购”的联合创始人兼首席执行官，他带领“快购”从名不见经传的折扣服务平台，变成印度电商巨头。

贝尔创业，竟是因为对美食的爱好。在宾夕法尼亚上大学时，他学习之余最大的爱好就是寻觅美食，是个不折不扣的“吃货”。但如果每顿饭都花上三四十美元，他是吃不起的。一次偶然机会，贝尔找到一家名为“娱乐资讯发布”的团购商，消费者们在这里联合起来，由团购商出面与餐厅谈判，争取更多优惠，折扣低至50%。贝尔将这里的美食痛痛快快地享受了个遍。

毕业后，因为贝尔应聘的公司无法确保他继续留在美国所需的签证，他只得无奈地返回印度。谋生迫在眉睫，贝尔想起了自己在美国的经历，便和伙伴罗希特·班萨尔（Rohit Bansal）成立了自己的食品团购办公室。后来有商家好心提醒他们，可以做一个网络平台提供类似的折扣服务。于是在2010年2月，团购网站“快购”诞生。

接下来的短短几年内，“快购”便以惊人的速度扩张开来。2011年12月，“快购”转型为在线市场。贝尔说：“我们非常清楚自己的目标，那就是让顾客拥有最棒价格的产品。”2017年，贝尔和班萨尔宣布了一项名为“快购”2.0的新战略，旨在缩短卖家搭建店铺的时间，更加专注于以优惠的价格向消费者提供大量产品。事实证明，“快购”2.0战略是成功的。今年7月，“快购”公布了2019财年的财务报告，其合并收入从2018财年约7亿美元增至2019财年约13亿美元，实现了73%的增长。

对于下一个目标，贝尔说：“我们的目标是保持节奏，将‘快购’建设成一个长期存在的公司，并希望能够为整个生态系统中的企业家提供灵感。”他分享说，当你处于深渊的底部时，你需要鼓起勇气继续下去。这种保持前进、坚定不移的精神，同时也是释放和激励。

图片来源于网络



11月27日，顾客在杭州一家联通营业厅里办理携号转网。
龙 巍摄（人民图片）

动通信运营商累计投资超过30亿元，建成了全国31省市区携号转网实时交互联动系统，率先达到了“小时级”携转效率。

对用户来说，携号转网可能只需简单办理相关手续，但对运营商来说，涉及到的改造工程十分庞大。为了保证携号转网后使用体验不受影响，运营商必须将与手机号捆绑的各项应用一起转网，还需对银行、保险、证券以及互联网企业等第三方平台进行同步改造。以微信和支付宝为例，以往为手机充值时，支付平台可以通过手机号码段判断运营商，完成充值。但携号转网后，必须完成相关技术改造。目前，微信、支付宝已支持携号转网用户进行话费充值，相关应用的改造也在进行中。

“携号转网是一项具有广泛社会影响和重大社会效益的惠民工程，将进一步推动信息通信服务更好地造福人民，同时也有利于国内通信企业不断提高网络和服务质量。未来，携号转网将促进运营商在创新业务技术、丰富服务产品等方面的进步。”周晓龙说。