



智能电视、智能应用暗藏各种会员消费陷阱:名目繁多让人眼花缭乱,想“升级”服务还需闯过一道道关卡……

看片听歌“套娃式”收费防不胜防

夏令热线 记者调查

开机先看广告,看节目要切换不同的遥控器,点击进去就让你买各种会员:电视内置会员、视频平台会员、少儿会员、体育会员、游戏会员……“套娃式”收费让你防不胜防。

用户在各种平台、端口、界面之间穿梭,费时费力费钱,却得不到应有的观看体验和服务质量。多位市民向12345夏令热线反映:智能时代看电视怎么变得越来越难?

充值会员 层层套路没商量

“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,被诱导开通会员。去掉广告要买免广告的会员,投屏要买电视端的会员,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,想给暑假在家的孙子看点动画片,没想到接连遭遇“会员陷阱”。

记者调查发现,很多智能电视品牌有自己的内容平台,但又内嵌了奇异果(爱奇艺)、云视听极光(腾讯)等热门视频平台的内容,但无论哪个平台,点进去都有各种套餐,引导消费者充值会员。在未开通会员的状态下,大多数视频内容只提供5分钟试看时间,并且普通会员的权限只在手机、电脑、iPad端口有效,在电视上无法观看,需要另外充值“全屏会员”。

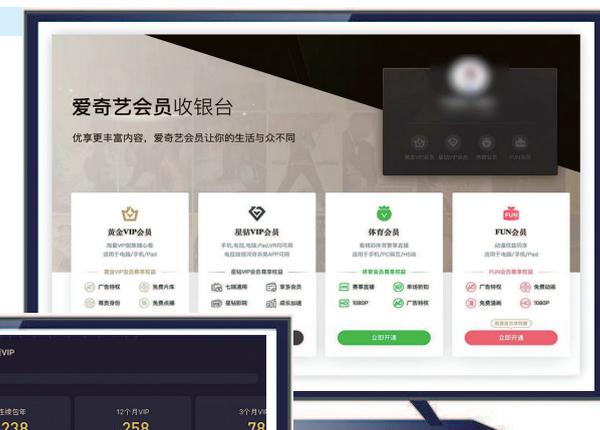
即便用户愿意成为会员,摆在面前的还有不同细分领域会员的选择,一层套一层,套你没商量。比如,想在小米电视上看儿童动画片的需要额外购买小米电视的“儿童会员”;想在爱奇艺上看体育赛事的需要额外购买“体育会员”;想在爱奇艺上看动漫的需要额外购买“FUN会员”等。已成为某平台的影视会员后,想看《阿凡达:水之道》电影还需额外支付7.2积分,且积分仅支持分档充值。由于观看

此影片最低需要支付12积分,也就是需要充值12元……

划分等级 会员费云里雾里

成为会员后享受哪些权益,大部分消费者并不清楚。哪些内容是对会员开放的,哪些渠道可以使用会员,会员开通的费用等问题,平台方都是“云遮雾绕”。

购买会员后,平台并不是“一视同仁”,而是将会员分为了好几个等级,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,想要4K画质,用户须充值到白金星钻会员。还有平台限制会员账号的登录终端,会员账号一次只能在一个终端



爱奇艺会员收银台

优享更丰富内容,爱奇艺会员让你的生活与众不同



黄金VIP会员

手机、电视、电脑、Pad多端同享

电视端观看清晰度最高1080P

巧立名目 花钱买不到服务

大多数使用智能电视的用户是不愿意花钱观看视频吗?其实不然,国家广播电视总局发布的《2022年全国广播电视行业统计公报》显示,截至2022年底,互联网视频年度付费用户超过8亿,可见智能电视的付费用户数量庞大。花了钱,却得不到应有的体验与服务,才是让消费者糟心的地方。

市民胡女士表示,使用腾讯视频超前点播观看电视剧,却发现无法投电视和下载,只能用手机或者平板小屏观看。“我不仅买了会员,还买了超前点播,结果投不了电视,最可气的是还有中插广告。”

经了解,购买视频会员后有些服务并不完善。去了片头广告却去不掉赞助广告、中插广告、剧中小剧场等,买了会员却无法观看最新剧集,购买超前点播却不支持全端口播放……诸如此类花了钱也买不到服务,让用户寒心。

一些智能应用也“学习”了这一套收费方式。叶女士反映,购买天猫精灵时商家宣传“自建正版曲库海量畅听”,此后发现不管播放什么音乐都只能试听,必须购买天猫精灵会员才能听到完整音乐,叶女士购买的四个天猫精灵沦为“板

许多热门视频平台点进去都会有消费套餐弹出,引导消费者充值会员

砖”。购买时宣传“绑定音乐平台千万正版曲库随心畅听”,但绑定了音乐平台还是不能听音乐,仍须绑定天猫精灵会员才能正常收听。

贩卖内容 各方登场分杯羹

“看电视剧要收好几次费用,都不晓得这些钱被谁收去了。”胡女士面对一个个收费提示,连连抱怨。究其根本,是各内容渠道的收费体系各自为政所致。电视机基础硬件的利润空间正变得越来越小,目前电视机厂商都不满足于只卖电视。例如在购物网站上,一款小米电视仅卖599元,甚至在大促时一款荣事达液晶电视仅卖140元。于是,在硬件设施盈利空间有限情况下,电视机制造商纷纷转向卖内容,从一开始的投屏功能到会员制收费,再到同一平台不同端口、同一内容不同端口的“层层收费”“反复收费”,想尽办法增收。

智能电视的产业链条中,电视制造商、拥有互联网电视牌照的集成平台、内容提供方,都想从电视这个人口分走一杯羹。“套娃式”收费模式为产业链各方“开辟”出一条新的创收之路,各方没有把创新用在提升用户体验上面,反倒热衷于设置一道又一道“机关”,倒逼用户支付没完没了的会员费。

智能产品和服务的操作能否更加人性化、内部生态的藩篱能否打破以更好地服务于人、用户的观看体验能否更加通畅……业内人士表示,要解决智能电视“套娃式”收费乱象,除了需要政府部门统一调控,还需要提高行业的自律和协作,建立一个公平和透明的市场秩序,实现利益的合理分配。更重要的是各方协同努力,以用户为中心,为用户提供更优质、更合理的内容服务。

本报记者 叶薇
志愿者 赵冰瑛 马雨洁

东安公园昨已开放活动室

每天8:30—17:00开放,市民表示:高温天有地方避暑了

客可以进去休息。门口贴着一张通告,对此前室内活动空间不开放的问题进行了解释,通告称绿化管理部门就群众对公园的功能需求、活动空间等方面向社会进行广泛意见征询,主要反映为:一是园内缺少餐饮售卖服务;二是原来的老年活动室功能单一,无法满足各年龄层需求;三是缺乏青少年科普文化方面的功能场所。

绿化部门表示,结合游客希望增设平价轻餐饮售卖,丰富各年龄层人群的活动空间,举办戏

曲、园艺、科普等主题的系列活动以及增加青少年科普文化宣教等方面的需求和建议。在目前品牌引入暂未落地的情况下,为增加游客园内体验空间,现临时开放伏枥轩供游客休息使用。

“总算是开门了,阿拉老年人终于可以进来坐坐休息了。”73岁的颜阿姨激动地表示,她也成为当天第一批进入活动室休息的游客,还碰到了好几个老邻居,大家坐在一起愉快地聊着天,终于不用在外面晒太阳了。“活动室的椅

子可以坐十几个人,后续还会补充,不着急,慢慢来嘛。”

徐汇区绿化部门向记者证实,伏枥轩确实是今天起临时开放,主要是供游客在夏季高温天避暑纳凉使用。该活动室的开放时间为每天8:30—17:00,如遇空间举办活动则暂停开放,并提前告知游客。园内便民轻餐饮的引入工作也正在积极推进中,徐汇园林公司已经对接了几家意向单位,目前正在洽谈,引入之后,活动室将常态化开放。

夏令热线 留言板

何女士:青浦区涇菜路118弄33号电梯经常损坏,也一直无人处理。请相关部门核查处理,换新电梯或修好,另要求公示以前所有电梯损坏记录并告知原因。

匿名:有人在浦东新区高桥镇新益村停车场内部乱摆摊,卖龙虾、烧烤、熟食等,每天从18时一直持续到次日凌晨1时。占道扰民,还有人把锅里的油往小河里面倒,导致环境脏乱差。希望有关部门核查并取缔乱设摊。

孙女士:铜川路2395弄19号101室违章搭建天井(正在搭建过程中),且四面都在安装玻璃。希望管理部门尽快核实取缔。

志愿者 刘硕今 整理

夏令热线 新闻追踪

本报讯(记者 李晓明)前日,新民晚报夏令热线刊登《公园活动空间为何“铁将军把门”》一文,反映了东安公园不开放室内活动空间,高温天游客只能待在室外煎熬的情况。报道刊登后,引起徐汇区相关部门高度重视并积极整改。昨天,东安公园已经将一处室内活动室临时开放,供市民游客避暑休息使用。

昨天一早,习惯去东安公园散步的颜阿姨惊喜地发现,公园位于迎春园的伏枥轩(茶室)已开放,游