



# 各种收费“乱花渐欲迷人眼”令人防不胜防 小米智能电视让消费者频频“受伤”

夏令热线 记者调查

7月20日,本报刊登《看片听歌“套娃式”收费防不胜防》,报道智能电视、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。近日,新民晚报“夏令热线”又接到多位市民反映,小米会员看小米电视遭遇“套娃式”收费。一台电视机里,数家

“影视会员”各显神通,争相收费,还有儿童会员、体育会员、游戏会员不同收费,会员播放设备多了也要收费。家家二维码收费,“乱花渐欲迷人眼”让人防不胜防。老年用户频频“踩坑”,扫码付款,钱都不知道付给了谁,“智能客服”答非所问,“东拉西扯”耗时费力,维权真心不容易。



小米电视“推荐”页面充斥着第三方收费平台

卖电视、卖内容、卖会员、卖平台,小米电视“智能”是“真厉害”,“收费”上想尽办法创新,用户体验却在“套娃式”收费接连“贩卖”中频频“受伤”。

## 小米会员 还得再付款

市民张先生的小米电视机购买已有两年,同时开通了小米“贵宾会员”服务。他虽年事已高,但平时工作仍比较忙,和家人看小米电视的机会并不多。他说,4月23日,为看一部喜爱的影视剧,在小米电视智能客服的引导下,又花费298元,成为了“最尊贵会员”。

“不买,我就看不了影视剧。我就是‘小米会员’,以为‘最尊贵会员’是升级服务,能多看影视剧,哪知道中了‘套娃式’收费的圈套。”他说,小米电视上只显示付款二维码,画面并没有“非小米付费产品”的相关提醒。之后的几个月里,更为蹊跷的事发生了。7月,他外出休假回沪后,发现家里的“小米电视”影视剧,点开就显示“付费过期”。

## 小米客服 不解决问题

价值298元的“最尊贵会员”刚支付不久,一年的有效期才3个月怎么就失效了呢?当晚,张先生联系小米的智能客服,弄到了晚上11点多,电视没有看成,反生了一肚子的闷气,问题还没有解决。

“遇到问题,智能客服就不智能了。对方其实是‘机器人’,你问你的,她说她的,一遍遍重复固定话术,消耗你的时间和精力。你指出的是问题,但智能客服回答的是流程,既不承认问题,也不给解决。”此后,不仅智能电视的智能客服和张先生叫上了劲,人工客服服务也未让他满意:用户的手机号码就是账号,技术后台明明能了解到信息,但就明知故问,左右推脱,不承认你付过费,反

要求用户自己举证。一连几个人工客服电话都不能解决问题,每次还要重复询问事情的来龙去脉,多次回复要间隔24小时。一件小事,非把人的心情弄得七上八下。

事后,还是张先生自己从支付凭证上发现端倪,先前支付的298元“最尊贵会员”收款方是广东南方新媒体股份有限公司的“云视听极光”(腾讯),并非小米会员费。

## 小米电视 套娃式收费

记者先拨打了小米4001005678客服热线,庞大的客服系统,要客户准确描述产品问题,才有相关人工客服接听。对方了解记者身份后,告知会有专员来电解答。对方来电后,记者反映了张先生的遭遇,询问为何4月份刚买了新会员,反而看不了小米会员影视剧?对方说要向张先生了解核实,第一次并没有解答,第二次记者再次拨打客服电话,才回复:张先生的小米会员在7月15日已到期,没有收到新的充值付款。

记者问及“为何小米会员在小米电视里,会将钱错付给第三方平台?”对方解释,小米电视机首页有小米影视会员专区,但客户如果无意间进入了“精选页面”,就有可能接触到芒果TV、云视听极光(腾讯)、奇异果(爱奇艺)会员片源,需要注册购买,而且还需要在“我的”应用里,下载视频软件,登录才能收看。影视剧的右上角标会标明来自不同平台,但老年用户或新用户往往容易被错误引导。但就小米电视里到底“隐藏”了多少家第三方会员收费,客服回复至今没有统计过。

记者又来到“小米之家”现场体验。据



小米会员看热播剧要另外“买票”

在场的导购和业内人士分析,“精选页面”其实就是小米利用电视机终端,为各家“视频会员”导流的分销平台,其中不乏各种各样的商业合作。小米借助的是第三方互联网电视牌照,并不掌握片源版权,优势是现有电视机终端设备的市场占有率和保有量。除了要赚电视机的钱,还要从消费者、会员用户身上“分一杯羹”,无论是发展小米会员,还是为其他会员平台导流,甚至延伸到内容合作。用户在向第三方付款中,平台可能注明了相关权利和义务,规避了自身风险,但要“技术处理”让普通用户“上当”,也不存在困难。

记者尝试从“精选”页和搜索页点击进入,不少影视片对应的是不同影视平台的套餐,引导消费者充会员,又不明确、明显地提醒。对于小米而言,仿佛并不在意小米会员会再成为其他视频平台的会员,更不在乎消费者,尤其是老年消费者误打误撞充值,甚至是被影视热片引诱充值,这显然已成为这个行业的“潜规则”。

## 小米用户 频频被“收割”

记者调查发现,“套娃式”收费已成为智能电视的创收套路。从手机等“小屏”会员

升级到电视上收看,要收费;影视会员要看动画片、体育节目,要收费;开通了会员,但要观看热播大片,还要收费;甚至小米会员在小米电视上,也不可避免地被引导到第三方视频平台上充值收费。

李先生家里有4台小米电视、3台小米盒子,但在购买小米会员使用中,被系统提醒:同一账号只允许2台设备登录。如果同一账号在不同IP地址下使用,限制同时登录的设备,是出于对版权的保护;那么,在同一屋檐下,自己家里为何不能允许多台小米设备共享账号呢?李先生质疑,购买多台小米设备时,并没有“限制多台设备同时登录账号使用”的提醒;这已经不是卖版权,而是在按“人头”卖会员,让“粉丝”再次被“收割”。

倪先生2015年4900元买的小米M2电视机,支持4K高清H265格式播放。但今年,他家的小米电视却最高只支持“1080P”播放。小米的解释是:为避免播放卡顿,这款电视机现在不支持4K播放了,可提供一台价值2000元左右电视机置换。但倪先生对此十分不解,真金白银买的电视功能也能“缩水”?“高端机”凭啥要换成“低端机”?“智能”是不是用错了地方?

记者在调查采访中,不少用户表示,智能电视在创收上不断“创新”,但不能以牺牲用户体验和利益为代价,来换取商业上的成功。尤其对于老年用户、新手用户,小米电视应及时修正相关页面设计,确保会员权益和支付安全,避免“套娃式”收费陷阱,并要畅通相关退款、投诉渠道,用实打实的高质量产品和服务来换取用户的支持。这不仅需要品牌、行业的自律和协作,消费者更需要相关政府部门的监管和规则的细化。对此,本报将继续关注。

本报记者 王军

# 大桥通车已3个月,公交依然绕行5公里

奉贤巴士公交:9月1日肯定“复线”

三鲁公路大治河桥通车近3个月了,然而,原因桥梁改造而每趟绕行5公里的沪塘专线公交车,却还没有恢复原有线路。记者日前反复联系后,奉贤巴士公交回复称,恢复原有线路行驶已有了“时间表”:最快在这两周,最迟不超过9月1日。

“怎么还在绕行呀?”8月1日晚上,从淮海路开往奉贤区奉城镇塘外社区的沪塘专线,刚从三鲁公路转弯驶上鲁南路,一乘客便惊诧不已。其他乘客也对该条公交线路继续绕行表示不理解。

原来,沪塘专线在林恒路至大叶公路间的这段,正常路线为:三鲁公路—大治河桥—沿浦公路—一六岔道。2020年下半年,为配合三鲁公路大治河桥改造工程,开始绕行。绕行路线为:三鲁公路—鲁南路—浦星公路—大叶公路—一六岔道。

上述道路,浦星公路与三鲁公路和沿浦公路基本平行,大叶公路与鲁南路基本平行。沿着绕行后的线路行驶时,公交车相当于从原来只走一个长方形的一条边,改为了走长方形的三条边。地图测距离显示,单程增加的行驶里程有5公里左右,经过的红绿灯要多五六六个。

沪塘专线上的司售人员介绍,绕行前,驶完单程超50公里路程的时间一般为2小时左右,绕行后,一般为2小时20分左右。未接到上级通知前,只能继续绕行。该条公交线路绕行后,每天从淮海路淡水路发出的最后一班车时间,从原来20:20,提早至20:00了。

据了解,改造后的三鲁公路大治河桥于今年5月22日建成通车。乘客们认为,大桥通车后仍继续绕行,不但会增加车辆行驶能耗,造成浪费;也增加了行驶时间,使驾驶员

更易疲劳;另外,也不利于满足原有线路途经站点附近市民的出行需求。

记者从8月1日晚上至8月2日反复联系奉贤巴士公交方面后,对方有关部门工作人员顾女士回复称,三鲁公路大治河桥改造前,公司接到上级有关部门通知绕行;三鲁公路大治河桥5月22日通车后,上级有关部门没有发“复线通知”。

“我们是通过新闻报道才知道三鲁公路大治河桥通车了,然后去现场查看。”顾女士进一步解释称,进一步查看发现,改造后的三鲁公路大治河桥比原来高,引桥比原来长,原来处于三鲁公路大治河桥引桥北面的鲁汇站位置,已在新的引桥下方,恢复线路时,需跨区为鲁汇站的去留“走流程”。目前,虽然流程尚未走完,但“复线”已有了时间表:最快这两周,最迟9月1日。 本报记者 罗水元

## 夏令热线 留言板

徐女士:普陀区白玉新村51号3楼楼道内堆物,希望管理部门核实,予以整改。

某先生:浦东新区秋雨路云汉路每天都存在违法停车现象,主要在秋雨路往北的人行道上,大约10辆。希望管理部门核实处理。

某先生:奉贤区西渡街道西闸公路1575号小区北面有条河道,河水发黑发臭,希望管理部门尽快整治。

朱先生:徐汇区石龙路951号美通驿家公寓有一只受伤鸟禽(夜鹭,国家二级保护动物)飞到了楼内,位置在一楼公共厨房,望相关部门尽快派人救助。

某先生:浦东新区高行镇繁锦路688弄中治尚城存在群租和房屋漏水问题,多次向居委反映,针对群租扰民问题也曾报警,一直没有解决,请高行镇政府相关部门尽快核实处理。

志愿者 刘硕今 沈喻元 杨芷茜 整理