



# “收不住手”的App 和 愚人的智能电视

现实生活中，App 网络服务中侵害消费者权益的违法行为层出不穷，一个很重要的原因就是企业违法成本低且 App 网络服务提供者与消费者的地位不平等。

□ 记者 | 陈 冰

作为智能手机的重要一环，手机 App 为人们提供了衣食住行等各方面的便利。与此同时，关于手机 App 不断侵犯消费者权益的投诉也一直居高不下。以视频网站为例，包月缩水、投屏限制、自动续费、“套娃式”收费、客服电话难打，维权困难，投诉无门。

2月15日，中消协发布2022年全国消协组织受理投诉情况分析。其中提到，在线会员服务领域问题主要有：一是智能电视平台“套娃式”收费引发消费者不满。二是视频平台会员服务体验不佳。视频平台限制原会员用户手机投屏功能，若解除限制需购买更贵的增值会员服务……

“较之于消费者，App 网络服务提供者在专业技术、资金、信息等方面有着天然的压倒性的优势，消费者只能被动地接受 App 网络服务提供者夹杂着侵权行为的‘服务’。”上海正策律师事务所律师董毅智在接受《新民周刊》记者采访时表示，现实生活中，App 网络服务中侵害消费者权益的违法行为层出不穷，一个很重要的原因就是企业违法成本低且 App 网络服务提供者与消费者的地位不平等。

## 无尽的等待

寺库网是一个奢侈品专业交流平台，主要业务涉及奢侈品电子商务、奢侈品实体社交会所、奢侈品鉴定评估、奢侈品养护服务等。

最近一年，“寺库”涉嫌存在退款问题、网络欺诈、发货问题、退换货难、订单问题、售后服务、网络售假、信息泄露、冻结商家资金、虚假促销等问题。

据网经社旗下电商大数据库“电诉宝”监测数据显示，2022年“寺库”共获得19次消费评级，其中18次为“不建议下单”，1次为“谨慎下单”，2022年整体消费评级为“不建议下单”评级。

《新民周刊》的小周爆料栏目也接到了一位重庆消费者的投诉。

李女士是寺库网的老客人，之前无论是线上下单还是线下实体店的购买体验，都不错。但是最近一年她在寺库网的购物