

免费试用多少天，然后用很小的字标注“方案将自动延期，直至取消为止”。当你以为可以免费试用期到了再决定是否购买的时候，实际上已经入了“被自动续费”的“连环套”。

优酷 App，页面提示“首月 1 元”充会员，当消费者取消续费却被扣 24 元，“优酷 1 元会员”退费续订问题，引发大家对 App 自动扣费问题的关注。在黑猫投诉网站上，以“自动续费”为关键词检索，能够搜到超 1 万条投诉。

对于视频网站会员权益受损的投诉还不止自动扣费一招。3 月初，“聪明界鬼才”爱奇艺又被网友骂上热搜。有多名 2 月 28 日续费月度会员的网友表示，会员有效期截至 3 月 28 日，实际会员时长只有 28 天。还有网友表示，自己 1 月 31 日充值的会员，也喜提 28 天。网友们纷纷质疑爱奇艺会员的计算规则有问题。爱奇艺客服表示，会员月卡服务时间以自然月为统计单位，即自服务开通日起，根据开通当月自然月天数做顺延。

按照其中提到的说法，爱奇艺月卡的时间范围计算以购买当月的自然月时长为准，并随之变化。也就是说，购买爱奇艺月卡的话，那么会员时长应该会在 28—31 天之间变化。为什么会员平台方只按照对它最有利的算法计算呢？月卡会员的时长有标准吗，到底谁说了算？

上海正策律师事务所张兢忆律师指出，国家对于平台包月究竟按多少天计算是没有明确规定的，这就导致有的平台按 30 天算，有的按 31 天算，还有的按 28 天算。消费者在购买会员的时候应该有相应的知情权，也就是平台方应该明确告知包月会员到底多少天，让消费者自己去做出是否购买的决定。“其实消费者个体和平台方是两个平等的主体，解释权并不一定归企业所有。但眼下的悖论是，即便你不满意企业的解释，也基本上是没有能力去更改这个合同的。换句话说，只能被迫接受这样的现实。”

“如果你是 2 月份开通会员，然后又正好包年续费 12 个月，正好是 365 天。但是如果爱奇艺按照每个月 31 天算的话，那么当用户完整地续完一年之后，就变成了 372 天了，那么就比正常的 365 天多了 7 天。用 7 天去除以 365，差不多等于 2%，也就是说，如果按照按月续费的方式相比包年费用打了一个 98 折。这么说来，似乎应该给用户更大的一个让利才能让用户去包年，那势必应该折上折，这对于爱奇艺来说可能就要对定价体系进行一个重新的调整。”

新民周刊撰稿人陈宇则认为，爱奇艺的标准从数学上来讲，



腾讯爱奇艺的会员提前看剧需另付费。

逻辑是自洽的。但数学上逻辑自洽并不代表着理所当然。“就像去饭店吃饭，经常会被抹零。爱奇艺对客户的一点让利，会让客户觉得很贴心，从而增加客户的黏性，从长期看反而更有利于盈利。”

从 2013 到 2021 年爱奇艺连续 9 年亏损，总计亏损 438.3 亿元。迫于盈利压力，爱奇艺想方设法“榨取”用户权益的事情还是屡屡发生。比方说今年 1 月就发生了投屏限制风波。

今年 1 月，一位用户利用爱奇艺向电视投屏时，手机端会员用户（黄金会员）只能选择“标清 480P”的分辨率，如果想看“准高清 720P”或更高的分辨率画面，就得升级为支持电视端播放的白金会员，连续包年价格就会从 198 元涨到 228 元。

《新民周刊》调查了一位视频网站的重度付费用户，她一共购买了 5 家视频网站的会员，分别是爱奇艺、优酷、腾讯、哔哩哔哩和芒果电视，总计近千元（利用各大平台的促销，基本上以 5 折价格购买会员）。她很爱用电视投屏的功能，可以全家在客厅看一些老少皆宜的影视剧或者综艺节目。

然后她发现，作为爱奇艺的黄金会员（今年 6 月到期），在《狂飙》爆火的那段日子，她的手机是没法投屏 1080p，后来经过网友不懈投诉，2 月份爱奇艺对规则进行了一定的调整，简而言之就是“老人老办法，新人新办法”。她现在是可以投屏 1080p 的，但是在续费充值页面已经明示只能手机、电脑、平板三种设备使用。也就是说，在她的会员到期之后，如果还是黄金会员的等级，她就不能用手机投屏到电视上了。想要投屏，就必须升级到白金或者星钻会员。

除此之外，她还发现自己的分享功能也受到了限制。一旦