

App 会员消费陷阱调查： 充值会员真的有优惠或便利吗

蹲守1个小时后，来自河南周口的李女士最终选择了放弃——前不久，某电商平台大促期间，为了抢2张优惠券，作为会员的她从早上9时50分开始，守在手机屏幕前不断刷新抢券，可直到10时50分，她仍然没有抢到。

作为老会员，李女士在该平台累积消费超过2万元，会员积分达到1万分，可平台“会员可用积分兑换优惠券”的承诺在她这里至今未实现。李女士不解，咨询客服后得到回复：清理手机内存，或者卸载App重新下载登录。然而，她根据客服提供的方法，试验多次后依然“没戏”。

“平台此举是否涉嫌虚假宣传？”李女士质疑道，她认为自己的会员权益被侵害了。现实中，有同样疑虑的“会员”并不少。随着移动网络的普及，越来越多的App进入人们的生活：想购物，可通过购物类App下单物美价廉的打折商品；想追剧，只需打开影视App就可以畅看，还可以享受无广告模式……不过这些都是开通相关App的会员后才能实现。

于是，越来越多的人有了各种各样的会员身份，有的是为了享受折扣，有的是为了去除广告，有的是为了畅聊，还有的只是为了使用某款App。然而，记者近日采访发现，很多会员的使用体验并不佳，比如有些App给会员优惠附加了各种限制条件、在会员使用期间App擅自调整会员条款致使用户权益受损、自动续费以及涉嫌虚假宣传等。



新华社资料图

随意调整会员规则 设置自动续费陷阱

来自广东深圳的梁先生和李女士一样，同是某电商平台的会员。近日，他在该平台购物时发现其账号无法领取优惠券，页面显示已领完，而同一时间段其朋友的账号却可以领取。客服解释称“以页面显示为准”。

除了优惠券问题外，上述平台的会员价也会出现差异。会员张女士与同事前不久在该平台购买了同款漱口水，可价格却不一样。经询问客服，她们得知原来是两人最近一次激活会员的时间不同，所以参考的会员规则不同，折扣的计算方式也不同。

记者查阅该平台会员权益规则发现，最后一条为平台“可以根据本权益的实际情况对权益规则进行变动或调整，相关变动或调整将公布在权益页面上，并于公布后依法生效”。

而记者采访发现，许多消费者很少了解和注意会员权益规则变动，每次续费会员相当于默认接受新的会员条款，但在会员未到期时，会员规则却经常被平台随意改动。

江苏苏州居民王女士去年11月在某生鲜超市实体店办理了会员卡，办卡时店员介绍该店（位于苏州相城区）可以为住在金鸡湖东区的王女士进行配送。可没过多久，会员规则变了：该店只在5公里内进行配送，而王女士家超出配送范围。1个月后，会员规则再次发生变化：提高配送额度，最低配送额度从299元涨到399元，配送费15元。

除了随意更改会员规则外，一些平台还存在自动续费难取消的问题。

河南平顶山居民黄女士在今年年初购买了某视频网站的会员，首月0元，次月直接扣19.9元话费。后来当黄女士想取消会员时却被客服告知需要满6个月才能取消。

广西柳州居民伍先生的经历更令人唏嘘。他曾在2018年试用了某购物平台1个月会员，由于不常使用该平台，加之绑定的银行卡也很少用，时间一长，伍先生便忘记了会员一事。今年2月，他突然想起该事，一查，发现平台在未经本人同意的情况下，自动续费至今，共计续费5年：第一年扣掉的是普通年卡会员139元，第二年自动变成了该平台与某视频网站联名卡178元，此后延续至今。

伍先生联系平台客服要求退款，对方表示前几年的签约费用已经过了处理期，只能退2022年该平台与某视频网站联名卡会员费用。

宣称会员免费聊天 实则诱导用户充值

采访中，记者发现，不少婚恋交友App也因为会员问题遭到诟病，其中尤以诱导用户充值居多。

30岁的河北邯郸居民李先生前不久下载了一款交友软件，很快便有不少“女性”找他聊天，但由于没有激活账号，李先生无法回复。于是，他花39元将账号激活，可刚聊了几句，他就被提醒“充值会员才能畅聊”。为了找到心仪之人，李先生又花69元充值了会员，可最后他发现会员只能发起15次对话，需要继续充值才可以无限畅聊。

怀疑上当后，李先生挨个点开与其聊天的“女性”的对话框，发现每个人打招呼的内容都差不多。后来，李先生又换了一个手机号重新注册，此前的套路再次出现，甚至有一个“女性”与之前聊天的一人有相同的头像和ID。至此，李先生才发现自己可能被App诱导充值了。

随后，记者下载了一款免费聊天App，将性别设置为男性。App首先弹出了几位女性的图

片，提示用户可以搭讪一下，还会有女性主动连视频，只可以免费2分钟，继续聊天需要充值聊币，首页“聊场”功能推荐了不少女性的视频头像，每个视频头像的下方都标注1分钟需要多少聊币，根据女性颜值高低，1分钟150聊币到500聊币不等。首页醒目位置有新人充值特惠的提示，分别对应18元、38元和88元的充值。在求聊区，想要聊天需要充值，查看访客记录需要充值，发送消息超过24条后想继续聊也需要充值。

之后，记者又下载了另一款交友App进行体验。记者注册了该App，将性别设置为男性。一打开就有很多带真人头像的异性发出聊天视频邀约，并主动发起对话。但是记者发现，等回复达到一定次数后，系统就提示记者金币不足，要做任务或者购买金币，金币充值价格为几十元至几百元不等。如果想要在对方主页查看“走心问题”，则需开通会员，月会员55元，季会员138元，年会员368元。

此外，记者调查还发现，为了诱导用户充值，这些带真人头像的异性会主动发一些打擦边球性质的低俗内容，例如衣着裸露的照片和色情的话题等。

北京师范大学教授、亚太网络法律研究中心主任刘德良说，一步步诱导用户充值，属于消费骗局，商家可能存在欺诈行为。根据消费者权益保护法，消费者有权要求商家进行赔偿，赔偿会员充值的费用或是会员费用的3倍。

刘德良说，这些交友软件还涉嫌违反合同法，用户交纳会员费用后，用户和商家之间是一种合同约定，具有法律关系。当消费者充值之后，发现上当受骗，可以到法院起诉，主张撤销合同，并且要求相应的经济赔偿。交友软件的市场交易部分由市场监管部门进行监管，那些打擦边球的内容则由中央网信办进行监管，可参考《互联网信息服务管理办法》第十五条：互联网信息服务提供者不得制作、复制、发布、传播淫秽色情等信息。

提高商家违法成本 保护会员基本权益

“会员制意味着消费者和商家之间是一种合同约定，会员规则是格式合同条款对应的制度，卖家是一方，买家是多方，条款的制定和解释由卖家一方来解释。”刘德良说。

刘德良指出，一些商家违背诚实信用原则，通过限制对方权益或是强加给消费者义务，使商家的利益最大化，违背了合同法的公平原则。而格式合同制定时需严格遵循法律，不能免除自己的义务。一些缺乏诚信的商家，利用格式条款，钻法律的空子，侵害消费者合法权益。

在中国人民大学法学院教授刘俊海看来，商家随意更改会员规则，反映出商家缺乏契约精神，侵害了消费者的知情权、公平交易权，应当承担违约责任。

如果会员权益受损，消费者又该如何维权？对此，刘俊海建议，消费者可以向消费者协会投诉，也可以让市场监管部门举报，协商不成的，可以向法院提起诉讼。

刘德良认为，要想杜绝平台或App利用会员侵害消费者合法权益的现象，必须提高违法成本，加大执法力度。

（法治日报）

苏和堂大连海参3.3元/克起
苏和堂南禅寺店(解放南路701号/朝阳公交停车场旁)400-102-0026

孢子油6瓶/2500元 山里人自产自销
批发部:崇宁路17号4楼(检察院西隔壁)82700029(大别山老王)

资产招租公告
标的物:无锡市梁溪区羊腰湾支路8号。房屋一层,建筑面积407.42平方米。经营业态:仓储、轻餐饮、咖啡馆、社区超市便利店等; 租赁期限:2年; 其他条件:租金面谈; 公告日期:2022年5月6日至2022年5月11日!
联系人:刘女士 联系电话:82706582、13921115128

● 黄维荣遗失无锡市乌巢山公墓丹鹤二区1排31号墓穴证, 声明作废 P320770531, 声明作废
● 遗失苏 B6671 挂道路运输证, 锡320206001865, 声明作废 P320708937, 声明作废
● 遗失苏 BW9069 道路运输证, 锡11345824, 声明作废
● 无锡华琪运输有限公司遗失苏 BA7291 道路运输证, 锡06318668, 声明作废
● 杨敏德遗失南长区扬名镇股份经济合作社股权证, 证号0010279, 股权数1.39, 声明作废
● 赵建华遗失南长区扬名镇股份经济合作社股权证, 证号000607, 股权数3.13, 声明作废

● 遗失张诗输出生证, 编号: P320770531, 声明作废
● 遗失施欢祺出生证, 编号: P320708937, 声明作废
● 遗失徐敏静出生证, 编号: Q320140596, 声明作废
● 程婉茹(父亲:程勋亮, 母亲:黄付亭)遗失出生医学证明, 编号: P320350665, 声明作废
● 上海克莉丝汀食品有限公司遗失无锡金太湖国际城商业有限公司开具的履约保证金(510, 512)收款收据, 编号0000313, 金额36000元整, 声明作废

广告热线 82767591
地址:新鼎球大厦1518室