

小额高频消费模式 小心被拖入充值“漩涡”

被“9.9元解锁全集”的广告吸引,湖南人高佳的父亲3年间为追剧累计充值3万余元;北京人郭航的母亲被数十个短剧小程序“围猎”,账单散落成数百笔小额支付难以追查;江苏人李晴的父亲观看某短剧时,每点击一集被自动扣款2元,直至银行卡流水出现“30元观影消费”才恍然大悟……

多名接受记者采访的微短剧消费者吐槽,“有些微短剧付费过程就像‘谍战剧’,处处都在玩心眼”“看个剧需要注意非常多的细节,看似商家全都明确告知,将选择权交给了用户,但是有很多环节需要细细考究,用户一不留神就会被绕进去”……

一些微短剧“小额高频”的消费模式背后,究竟暗藏怎样的商业陷阱?又是怎样将部分中老年人拖入充值漩涡的?记者进行了调查。

”



王妃娘娘闯现代
总裁·91集

免费试看诱人入局 小额充值积沙成塔

“没想到平时很节俭的老人,却为各种微短剧花了3万多元。”提起微短剧,高佳十分沮丧。

高佳的父亲今年58岁,一开始以为9.9元就能解锁全部剧集,没想到看了三四集后,小程序又提示余额不足,要求继续充值,一开始是充金币,后来是买短剧会员卡。“他说自己太想看后面的反转了,便不断地解锁新剧情,并且一部剧也就几十元,到最后他都觉得只花了几百元。”

直到家里人浏览了父亲微信账单里3年内的花销才发现,“的确都是小额账单,最高不超过39.9元。”但计算下来,仅2024年就充了1.6万余元,3年竟花了3万多元,“零零碎碎地在不同小程序上充值,全是各种某某视频的39.9元。”

郭航的母亲也有类似经历,自去年年底迷上微短剧后频繁充值。“本来说花300多元买了包年会员,以后就不用再花钱了。结果没几天又叫充值,说包年不含这个剧。没多久又看上一个新平台的剧,称跟老平台的内容不一样。几十个小程序,东一笔、西一笔,现在已经不给我看她的手机了。”郭航吐槽道。

曾在短视频代运营公司工作的刘女士直言,微短剧的核心是情绪反应和付费意向,为了吸引观众付费,平台一般会先让他们免费看,然后再“卡点”收费。“有的写剧本时就已经标记好了,告诉制作人到哪一集哪个部分可以‘付费卡点’,因为这时观众情绪已经达到顶峰,只要掐断,大概率会付费收看。”

记者了解到,目前小程序上的微短剧主要有两种收费形式:一种是充值虚拟货币,进行单集付费,每集价格从几毛至几元不等;另一种是直接充值会员,包括周卡、月卡、年卡等。以某短视频平台的小程序为例,一部不到百集的微短剧,免费试看15集后,后续为付费集数,需充值至少七八十元才能全部看完。

这简单的充值设计背后,实则套路重重。

去年12月,高佳操作父亲手机时发现,他加了二三十个专门分享微短剧的群。群里的短剧助理会不定时地发送一些短剧链接,而且为了吸引群成员点击,会把一些链接的封面设置成美女照片或其他猎奇图片,这些专属群每日给他推送各种收费短视频。

付费规则雾里看花 解锁全集暗藏猫腻

高佳发现,父亲主要是在短视频软件上看微短剧,但往往看不了几集就要收费了,如果想继续观看,则需跳转至小程序,充值付费也基本在小程序上完成。

“父亲的零钱包里有些零钱,而且开



短剧App中的短剧

通了扫脸支付,虽然他知道充了钱,但不知道累计下来居然有这么高。再加上他不清楚虚拟货币和现金之间的兑换比例、不了解所需支付的具体价格,也不知道收费规则,不知不觉间就花了3万多元。”高佳整理父亲的账单发现,他接触过的短剧小程序有120多个。

记者浏览多个短剧小程序发现,对比市场上几个主流的视频软件的会员定价,很多相关小程序的收费标准普遍更高。比如,消费者支付49.9元,可以成为几大长视频软件2个月的会员,在短剧平台上却只能是7天会员,甚至是3天会员。

一些小程序的收费规则也很混乱。记者观看××剧场小程序的一部短剧,看到需要付费的剧集时,页面标注了单集需要66个“看点”,但并没有提供虚拟货币的购买选项,只显示“全场免费看”会员的付费选项,比如9.9元一天会员、19.9元一周会员、29.9元一月会员、99.9元一年会员。

记者用另一个账号观看该小程序的同一部短剧时,平台又给出了截然不同的收费标准:支付6.9元购买690“看点”,预计可观看后10集;支付19.9元购买1990+1990“看点”,预计可观看后60集;支付69.9元购买6990+6990“看点”,预计可观看后211集。会员价格也有了非常大的变动,变成29.9元一天会员、58元一周会员、99元半年会员。

更隐蔽的是“解锁全集”的文字游戏。记者查看某部短剧付费剧集中跳出的充值页面,发现在页面下方有几行灰色的小号字样,其中一条内容为“购买解锁本剧全集:一次性解锁52集”。而实际上,每部短剧的付费集数并不相同。也就是说,虽说宣传解锁全集,但实际上限定了解锁的集数。

还有小程序提供“支付11.9元,一键解锁本剧全集”的选项,但不管短剧实际的付费集数是40集还是60集,都是相同的价格。

来自广东的林涵最近注意到,她85岁的外婆为追剧支付11.9元“买断”全集,却发现所谓“全集”仅含52集,剩余剧情需二次充值。林涵说,这些复杂的计算规则在她的仔细研究之下都难以捋清楚,更不用说老年人了。

自动续费连环扣款 平台玩转文字游戏

“因为想看微短剧被骗了100元。”在吉林工作的田雪说,自己去年使用短剧软件时不仅遇到虚假宣传,还在不知情中被自动扣费4次共计100元。

“2024年12月的一天,我刷到一部短剧,被它的类型和内容吸引后,我根据指令点击下载了‘××爱剧’软件。”田雪告诉记者,下载软件后,她为了继续观看短剧,按照页面的引导支付了9.9元开通会员。但等她去搜索自己想看的短剧时却发现平台上没有,也没有其他感兴趣的剧,她便卸载了该软件。可三周后,田雪突然发现这个软件在20多天里自动扣款100元。

记者下载该软件发现,软件开屏就自动弹出了新用户福利“全额返活动”的宣传页,内容是“0元订阅会员,下单立返9.9”,并有限定的支付方式。

支付页面的订单信息显示:0元看剧,付款并开通后全额返还。此时,真正的文字“陷阱”正在等待用户,重点就在于“付款并开通”这5个字。

记者成功支付9.9元后,软件紧接着弹出页面,写着“恭喜您成为周会员!您9.9元的返现机会待领取。您已取消开通,默认不参与返现活动”,页面下方设置了显眼的黄色按钮“抓住机会,去开通”。

在点击黄色按钮选择继续“开通”后,记者进入“支付签约中心”,发现服务内容为“新用户福利自动续费”,服务详情为“商户每隔7天,自动从你的支付账户扣款29元进行续费”,点击“同意协议并开通自动续费”。

“不是按照字面理解‘支付9.9元后商家就会返还’。”田雪说,选择“开通”的也不是所谓的会员,而是“自动续费”。

此外,记者发现,上述软件在诱导用户支付的页面中,没有提到会员的使用期限是多久,支付结束后才显示购买的是“周会员”,因此田雪实际购买的是周会员而不是月会员。

江苏人方灿因为父亲通过短剧小程序累计充值近4万元而开始关注微短剧收费问题。他告诉记者,一些短剧以低价吸引用户付款,在对方支付时默认勾选续费选项,使用户在观看时自动续费,且后续剧集均以原价扣费;或者设置多种付费选项,混淆单集、全剧、平台的概念,“对于一些老人来说,根本无法清晰计算自己追剧所花费的金额”。

记者在应用市场搜索“短剧”“剧场”等关键词,浏览相关的短剧软件评论,很多用户都表示遇到了“自动续费”问题。还有多名用户提醒网友:这类短剧软件可能会诱导订购其他套餐,谨慎下载。

短剧退费有路无门 维权通道形同虚设

更糟糕的是,稀里糊涂充完钱后,商家可能“换了马甲”或直接下架视频,导致消费者维权困难。

在过去的1个多月里,高佳一有时间就会处理微短剧退费的事,她主要在全国12315平台进行投诉。

“退费的过程很复杂。”她无奈地说,账单中涉及的相关小程序有几十个,要一一定位平台和所属的公司,将拍摄或截取的图片上传至全国12315平台,还要讲清楚每家公司对应的情况和费用。

在退费过程中,高佳还有耗时耗力却无疾而终的经历,一是因为有些充值过的小程序难寻踪迹,二是因为并非所有投诉都能受理。

“我投诉时需要提供小程序上的交易明细,可其中不少涉及的小程序都更改过名字,去年上半年还有,现在再搜就搜不到了,找不到小程序就没有凭证。”高佳说,而且这些小程序所属的公司天南地北,各个省市的都有,由不同地区的市场监督管理部门负责。而针对同样的问题和情况,一些省市的市场监督管理部门受理,另一些则不受理。

目前,高佳投诉了充值比较多的短剧平台,收到了少部分退款,“2024年共计花费1.6万余元,现在只收到了退还的三四千元”。

在维权过程中,消费者还遇到了“区别对待”。

来自云南的顾星在某短视频软件看微短剧时遭遇重复充值。发现问题后,顾星立即联系该平台客服,要求退还全款或者解锁剩余剧集,隔天她就收到了退款。

但来自山东的王默就没这么幸运了,他在相同平台上购买了某部短剧的全集,过了两天就无法观看。向客服反映问题时,对方的回复是:“为了保护创作者利益无法退还。”记者在某第三方投诉平台看到,关于微短剧的投诉超过上千条,其中退费难的投诉居多。

据法治日报、中经网等

