

男子充25年爱奇艺会员欲退费引热议

平台约定“开通后不可退款”有效吗

近日,河南男子在爱奇艺平台充了25年会员遇退费难一事引发关注。

12月28日上午,爱奇艺官方回应称,已关注到黄先生的退费诉求,第一时间进行核查,并启动原支付渠道退款流程。因其原账户停用,为保障其资金安全,平台将在核实收款账户与充值账户为同一人所有的基础上,根据该用户的实际情况为其安排退费。

事件

男子爱奇艺会员充了25年遇退费难 协议显示会员属虚拟产品不支持退费

据河南广播电视台报道,河南许昌的黄先生称其爱奇艺会员充了25年,退费却很困难。他介绍,之前一直是家人在用,最近开始看剧才发现会员从2017年充到了2043年。发现这一情况后,黄先生联系爱奇艺客服,客服表示,未消费的订单可以退费,但退费时又遇到新的难题。客服告知他可以原路退回“2018年1月2日到2018年4月20日充值的共计14笔官方年费订单”,但由于之前自己充值的支付宝账号已经没有在使用,而且已被别人注册,“原路退回只能退到别人账号上,我肯定不同意,但客服表示只有这一个解决方案”。客服表示,目前已经将上述情况再次反馈给专人核实处理中。

《爱奇艺VIP会员服务协议》第五款显示,“收费及退订”中,对于费用退还的约定为:“VIP会员服务系网络虚拟服务,会员费用是您所购买的会员服务所对应的价格,而非预付款或者存款、定金、储蓄卡等性质。VIP会员服务一经开通后不可退款(但因法律规定、本协议另有约定、VIP会员服务存在重大瑕疵导致您完全无法使用或爱奇艺同意退款除外)。”

记者以消费者身份致电客服,咨询充值年卡会员后能否退款,客服表示,“会员本身属于虚拟产品,是不支持退费的。如果坚持要退费,需提供开通会员的相关信息,能不能退不是我们说了算的,到时候给您尝试核实一下”。

律师

“排除消费者退费权利”格式条款无效 消费者需谨慎选择超长周期预付套餐

四川分忧律师事务所主任王仁根律师表示,黄先生与爱奇艺之间构成网络服务合同关系,充值行为系履行合同义务,但25年超长会员期限及潜在退费限制,需受法律对格式条款的严格约束:依据《消费者权益保护法》第二十六条规定,经营者不得以格式条款作出“排除消费者退费权利”的不公平约定。

王仁根律师指出,《爱奇艺VIP会员服务协议》中的相关约定属格式条款。如果格式条款不合理免除或减轻自身责任、加重对方责任、排除对方主要权利,不管是否加粗提示,该条款都无效。“网络平台提供的格式合同,文字密集、条款繁多、用语专业,一般人很难理解,也不会特别注意,往往会习惯性点击同意。即使对个别条款加粗,也达不到足以引起对方注意和深思熟虑的标准。”

结合《民法典》第四百九十七条,爱奇艺作为格式条款提供方,未对“25年超长服务期限的履约风险”“退费规则”进行明确提示,消费者可

主张该部分条款不成为合同内容。此外,2025年5月1日施行的《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》进一步明确,“排除消费者解除合同或退还预付款权利”的格式条款无效,直接为黄先生的退费诉求提供法律支撑。

律师认为,黄先生的退费请求完全符合法律规定,25年服务期限远超一般消费预期,期间平台可能存在服务缩水(如会员专属广告、热播剧额外付费等情况),消费者因客观情况变化(如需求变更、服务不符预期)请求解除合同的,应得到支持。合同解除后,未履行部分的预付款应全额返还,已使用期间的费用可按会员价合理扣除,符合公平原则。

律师提醒:对于消费者,需谨慎选择超长周期预付套餐,充值前务必查看退费规则、服务变更条款,对未显著提示的关键内容可要求平台书面说明;留存充值记录、客服沟通记录、会员协议截图等证据。

(封面新闻 叶海燕)

在巧克力博物馆体验甜蜜

近日,位于天津市和平区金街步行街的天津巧克力博物馆正式开放。馆内陈列20余件巧克力雕塑作品,使用巧克力总量达10吨,由雕塑师纯手工打造。巧克力雕塑作品中既有“天津之眼”摩天轮、天津站等城市地标,又有哪吒闹海等故事场景,吸引众多游客参观打卡。

图为12月28日,游客在天津巧克力博物馆参观游览。
(新华社发)



“就刚蹭了一下,居然要我赔10万元?”

“碰瓷”敲诈勒索团伙被端 5名犯罪嫌疑人被刑拘

“就刚蹭了一下,居然要我赔10万元?”近日,北京海淀警方经过细致侦查、精准出击打掉一个做局“碰瓷”的敲诈勒索团伙,成功抓获犯罪嫌疑人5名。

线下见面 劝酒藏猫腻

前不久,北京市公安局海淀分局清河派出所接到事主赵女士的报警称被人设局“酒驾”敲诈了93000元。

接警后,民警迅速展开调查,向赵女士了解事情的来龙去脉。据赵女士讲述,她与嫌疑人刘某某通过网络相识,刘某某凭借热情周到的表现获取赵女士的信任,并邀请赵女士在线下见面。聊天时,赵女士无意间提及自己有

辆名牌轿车,刘某某变得更加热情,并迅速联系好友邵某某陪同赵女士吃饭。

饭桌上,二人十分“热情”地劝说赵女士喝酒,碍于情面,赵女士最终喝了一瓶啤酒。饭局结束后,赵女士准备叫代驾,却被刘某某拦下:“这儿离酒店又不远,你才喝了一瓶啤酒,肯定没事。”心存侥幸的赵女士就这样发动了汽车,她不知道的是,这一踩油门,正好踩进了对方精心布下的圈套里。

酒后刚蹭 10万元可私了

赵女士开车出去没多远,一辆白色轿车突然从侧面撞上来。赵女士连忙停车查看,发现两辆车发生了轻微刮蹭。没想到车上下来几名男子,以赵女士是

酒后驾车提出10万元的高额赔偿金。

赵女士想要报警,却被同行的刘某某一把拦住:“别报警!酒驾会被拘留,赶紧私了算了!”

为了让赵女士相信,刘某某提出帮赵女士一起凑这10万元,还主动承担了7000元。在几人的威胁与劝说下,赵女士只好妥协,无奈支付了剩下的93000元。

抽丝剥茧 将团伙一网打尽

第二天,赵女士突然醒悟过来,觉得事情太过巧合,于是立即前往派出所报警求助。

民警听完赵女士的叙述,凭借多年的办案经验,立刻察觉到这起案件绝非

简单的交通事故纠纷。为了查清真相,民警迅速展开侦查工作,发现车上的几名男子与嫌疑人刘某某早就认识,在饭局前就有过多次接触,显然是同伙。

顺着这条线索,民警进一步深挖,锁定了该犯罪团伙的人员构成和暂住地。随后,民警陆续前往多地将5名犯罪嫌疑人全部抓获归案。

面对民警的讯问,嫌疑人交代在与赵女士认识后,得知赵女士有些财力且驾驶名牌轿车后见财起意,于是自导自演了一场“劝酒+劝酒驾”,再故意碰瓷进行敲诈勒索的一场局中局。

目前,5名犯罪嫌疑人因涉嫌敲诈勒索罪,均已被北京海淀警方依法刑事拘留,事主被敲诈钱款已全部追回,案件正在进一步审查中。(新华每日电讯)