

开机广告成“标配” 如何对付“行业潜规则”

法官：可向检察院申请公益诉讼

他山之石

江苏省消保委 约谈电视厂商 提出整改要求

关于电视开机广告扰民的事件，记者了解到，2019年10月江苏省消保委通过调查对电视厂商进行约谈并提出4点整改要求。第一，保障消费者的知情权，消费者有权知情所购电视是否有开机广告，且须告知消费者时长以及形式；第二，保障消费者的选择权，即使消费者同意有开机广告，需有一键关闭的功能；第三，保障消费者公平交易权，在消费者作出明确拒绝开机广告的意思表示时，智能电视经营者应当及时为消费者提供自主关闭开机广告的功能服务；第四，建立健全投诉处理机制，正视消费者诉求。

此外，2020年9月13日，由创维、海信、TCL、长虹、康佳、海尔、乐视、三星、索尼、LG、夏普等国内外主流彩电品牌厂商及智能电视运营服务平台、产品质量监督检验机构、学术研究机构、市场研究机构共同制定的《智能电视开机广告服务规范》由中国电子视像行业协会发布实施。对开机广告进行了限制，比如：要求厂商销售电视机时必须明确告知消费者有开机广告服务，开机广告不能超过30秒，要有明确关闭提示信息等。

法官说法

消费者可向 行业主管部门投诉

电视开机广告有了行业自律、相关规定，但实际上，电视厂商在执行过程中，仍然有诸多不到位的地方。记者在调查中发现，整改内容第一条，告知义务被厂商履行得很好，走到品牌电视专柜，问起是否有开机广告，销售人员都会给消费者明确的答复。第二条，只有少数品牌厂家的电视有一键关闭功能。第三条，当消费者明确说不需要开机广告时，销售人员就会给你推荐最贵的电视。第四条，消费者投诉后也不能解决开机广告的问题。

开机广告成了“标配”，“行业潜规则”难以撼动，难道消费者真的没有选择了？维权无门了吗？为此，记者向官渡法院法官刘丽霞进行咨询。她表示，电视厂家违反了《消费者权益保护法》，用电视机捆绑广告销售，消费者没有自主选择权，被迫强制接受。她也给出了成本稍低的维权途径：1. 消费者可以向行业主管部门和行业协会投诉，请相关部门牵头勒令厂家整改；2. 可以向检察院申请公益诉讼，保护自己的消费权益不受侵害。

此外，刘丽霞不建议个体起诉，因为取证艰难，胜诉的可能性渺茫。

本报记者 宗琪 实习生 徐旖敏



调查

开机广告三大“槽点”惹人厌

广告的目的是为了传递商品信息，其本质上不应与消费者处于对立面，但如果消费者没有需求，广告内容又不符合大众审美，那既占用时间又无法带来赏心悦目感受的广告自然惹人讨厌。记者随机采访了市民，根据他们的“吐槽”概括了开机广告的三大“槽点”。

“槽点”一：打扰

“我有一个重要电话要打，一早起来开机，手机频频跳出各种广告页面，关了又不停地跳出来，真是烦。”还在上大四的王同学吐槽说，“不只是打扰，简直就耽误事。”爱追剧的她，周末喜欢窝在宿舍享受追剧的快乐，当看到高潮片段时，不出意外地进入了广告时间。“插播广告特别讨厌，广告如果能和剧情结合起来可以接受，结合得好也愿意看看。不能接受的是看到一半突然出现广告，打断追剧的心情令人反感。还有正在做课题作业时，好不容易出现灵感，电脑上一个弹窗广告瞬间打断了你的思路。还有当你正享清静时，来电问你需不需要贷款吗？这样打扰人的广

1

告不胜枚举，出现在它不该出现的地方，怎么能不让人讨厌？”王同学说道。

“槽点”二：虚假

“不能说广告都是假的，但是有些广告就真的很假。”市民张女士告诉记者，“一些广告内容被过度包装，简单的钙片，说成有延缓衰老的功效，一簇花丛被说成是万亩花田，小区附近有学校就是书香门第，有个池塘叫做依山傍水。虚假即不真诚，打出的广告大吹大擂，一旦被识破，下一次出现就会让人深恶痛绝，真应该好好治理，深究其根源。”

“槽点”三：闯入“私人领域”

“在互联网、大数据快速发展的今天，当你上网搜索查看洗衣机产品信息，电商平台立刻就会推送洗衣机的广告给你。”市民李先生抱怨道，“在电视上误点了广告，以后开机广告就都是这种广告，看似大数据精准营销，实则是在一步步侵略着你的私人领域，还那么堂而皇之，如何不让人讨厌，想想都后怕。”

国产智能电视开机广告是“标配”

记者在昆明各大家电3C零售卖场调查采访时发现，创维、小米、海尔、长虹、TCL、海信等在售的国产电视品牌，无论大小尺寸，无论新机、旧机型，无一例外都有开机广告。区别在于有的品牌电视播放的开机广告是自己品牌的宣传片，有的一看就是收取了广告费的商业广告，时长从十几秒到上百秒不等。

值得一提的是，索尼、三星等合资品牌电视却没有开机广告。记者在苏宁小西门索尼电视专柜遇到一对老夫妇，他们来这买电视主要也是因为其没有开机广告。而在国产电视中，海信电视有一键关闭功能，不想看开机广告可以在设置里面一键关闭，这一点也被现场消费者认为是比较人性化的设计。

一位业内人士向记者透露，现在的电视都是智能电视，也就是说需要预装软件，开机广告其实是电视出厂预装的安卓系统中

2

就有了，是厂家系统自带的，消费者是没有选择的。厂家后台系统运维开机广告，每年营收均在几千万元。实际上，电视机每次开机都有固定的启动时间，最初在这个时间段播放广告是为了避免用户长时间黑屏等待，才插入企业自己的宣传片，但有的厂家发现有利可图，就演变成收费的商业广告了。为什么合资品牌电视机没有自带开机广告，而国产品牌电视机都有开机广告？这位业内人士分析道，国产品牌电视机的售价比合资品牌低得多，所谓“羊毛出在羊身上”，开机广告收入可以弥补售价低廉的空缺。

据记者现场调查时收集到的数据来看，各家国产品牌月均销售电视几百台，每年至少进入1万个家庭，而这些家庭就是固定长期的广告受众，也难怪厂家宁肯“牺牲”零售价，甚至降价促销，也要多争取客户数量。

网友吐槽

@DQ 视角：花钱买个电视吧，开机必看广告，还不能跳过、不能关闭。现在这股歪风席卷整个家电界，想要不带开机广告的电视都挺难的。但我们买的毕竟是电视不是广告服务。

@宋敬亭：小米、长虹被新华社点名，还是老生常谈的开机广告问题，都知道是消费体验负分，无奈是一块利润大蛋糕，部分厂家整改也是“走过场”。

@科技涅槃说：智能电视开机广告真是顽疾，既然厂家明知道违反了相关规定，为什么还是不改呢？资本的力量，你品，你细品。

@明晞十八：开机广告存在是否合理？传统电视时代都没有开机广告，到了智能电视时代，突然出现了开机广告。

@数码小哥哥：电视卖得便宜点，就在广告上做文章。广告无处不在，厂商也不在乎用户体验好不好，一副我把电视卖得这么便宜，看点广告是应该的样子。