

广电总局专项治理 互联网电视自动续费

近日,国家广播电视总局实施针对互联网电视自动续费服务的专项规范管理措施。此次治理聚焦用户反映较为集中的自动续费“扣费前无提醒”“取消流程复杂”“投诉渠道不畅”等痛点问题,通过规范服务规则,全面优化互联网电视消费体验,在巩固治理电视“套娃”收费工作的基础上,构建更加公平、透明、便捷的互联网电视服务生态。

全面保障用户知情权: 严控默认勾选,禁止强制捆绑

根据国家广播电视总局规定,互联网电视集成机构在提供自动续费服务时,必须严格遵循“用户主动选择”原则,禁止通过隐藏条款或强制捆绑其他服务的方式诱导用户开通。严格谨慎使用默认勾选“自动续订”功能,用户在首次订阅含自动

续订服务的视听产品时,需通过二次确认的方式明确表达同意意愿,才可以进入支付环节。

过去,部分平台将自动续费选项隐藏在冗长的服务协议中,导致消费者在不知情的情况下被连续扣费,此次治理工作明确要求运营方将选择权交还用户,任何未经用户明确授权的自动续费行为均属违规。

告别“被动扣费”: 续费前显著提醒,消费更可控

针对用户反映的自动续费“扣费前无提醒”“取消流程复杂”问题,新规定明确要求:互联网电视集成播控平台在用户自动续费前5日,通过短信、APP推送、服务号信息等多种渠道发送扣费提醒,且提醒内容需包含续费产品名称、扣费金额、

服务周期等关键信息,确保用户准确识别续订的产品信息。

目前,大部分互联网电视集成平台已做到在续费前规范提醒,用户如不再需要继续使用该服务,可以按照提示关闭所订购的自动续费服务。

设立相关投诉入口: 诉求直达处理,响应提速

为解决用户反映的“投诉渠道不畅”问题,新规定要求互联网电视集成平台将“自动续费投诉”入口置于客户服务受理的一级菜单中,确保用户快速提交诉求,及时得到响应。

此前,国家广播电视总局为更好倾听人民群众意见建议,进一步巩固提升治理电视“套娃”收费和操作复杂工作成果,公布了“双治理”工作用户投诉渠道。

针对网络消费那些“坑” 最高法发布典型案例维护消费者权益

七天无理由退货被拒、承诺的优惠说没就没、演唱会门票无条件退票受阻……网络消费方便快捷,也暗藏不少令人防不胜防的“坑”。最高人民法院16日发布5件网络消费民事典型案例,警示商家诚信经营,依法维护消费者合法权益。

胡某在网上买了一款女士手提包,购买时店铺页面显示该手提包不支持七日无理由退货。胡某收货后于七日内申请无理由退货,被店家韩某拒绝。胡某诉至法院,请求判令韩某承担退货退款责任。

审理法院认为,虽然韩某在商品详情标注了不支持七日无理由退货,但并未合理说明该手提包性质属于不宜退货的理由,也未举证证明适用七日无理由退货会导致商品价值的大幅贬损或给经营者造成重大损失。最终判决韩某退还货

款,同时胡某退还该手提包。

这个案子也提醒商家,虽然经营者可以依法与消费者约定不适用七日无理由退货,但不得任意扩大范围,让消费者“敢消费”“愿消费”“放心消费”。

方某在某票务平台同时在线购买2张演唱会门票,购票页面说明:购票后48小时内可办理无条件退票。在销售阶段同一购票人、同一购票账户仅享有一次退票权益,在产生一次退票后,如再次购买同场次演出票,将不能退票。

因行程有变,方某向平台申请退票,其中一张退票成功,另一张却拒绝退票。经方某多次请求,该平台仅向方某退还第二张票款的80%。

法院认为,案涉门票并非方某退票后再次购买,平台不能依据上述条款拒绝向方某全额退票款。

对于退票规则,应作出更有利于方某的解释。法院判决,平台向方某退还剩余的20%票款。

该案提醒经营者,在拟定演唱会门票等票证的退票规则时,应当清晰明确,防止出现歧义。当经营者拟定的退票规则有多种解释时,应当作出有利于消费者的解释,充分保障消费者的知情权和自主选择权。

同时,典型案例还涉及直播营销中的经营者欺诈行为、网络服务提供者过度收集个人信息等。最高法表示,人民法院将稳妥探索、认真总结网络消费变化趋势和规律,以法治思维和法治方式支持拓展网络消费,为高质量发展提供有力司法保障。

(据新华社北京6月16日电 记者 冯家顺 罗沙)

西安车管所也能买电动摩托车交强险了

近日,西安市电动摩托车交强险购买难的问题备受关注。为切实解决这一难题,西安公安交管部门积极行动,主动协调陕西金融监管局、陕西省保险行业协会,全力推动保险机构进驻车管所办理销售业务,为广大车主提供更加便捷的服务。自6月16日起,此项便民举措正式落地实施。

在陕主要保险机构纷纷进驻西安市的8个车管所分所及相关服务点位,其中包括车管所东区、南区、西区、北区、长安、郊县分所,以及鱼化寨机动车登记服务中心、西咸车管所。这意味着车主在现场办理电动摩托车挂牌业务的同时,能够方便快捷地购买电动摩托车交强险,真正实现了电动摩托车挂牌保险“一站式服务”,大大节省了车主的时间和精力。

6月16日,记者在西安市公安局交通管理支队车辆管理大队东区分所“保险购买处”看到,不少车主带着自己的爱车以及投保手续排队等待购买保险。一名工作人员介绍,电动摩托车购买交强险的费用

不等,轻便两轮电动摩托车为80元加35元车船税,普通电动两轮摩托车为120元加35元车船税,电动三轮摩托车为400元加35元车船税。

车管所工作人员特别提醒广大车主关注服务时间、保险机构进驻点位及地址详情。据了解,各车管所分所及点位的服务时间为周一至周五(9时至17时)。请车主们合理安排时间,前往办理相关业务。

同时,记者从相关部门了解到了8个车管所分所的保险机构进驻点位及地址详情。人保财险陕西省分公司进驻点位有:车管所东区分所,位于灞桥区东城大道法斯特物流中心;车管所长安分所,地处长安区樊川路。太平洋产险陕西分公司进驻点位有:车管所南区分所,在雁塔区雁环路西姜欣居8号楼;车管所鱼化寨机动车登记服务中心,位于雁塔区化龙三路。太平财险陕西分公司进驻点位有:车管所北区分所,位于未央区锦城三路智巢未来港;西安市公安局西咸新区分局交管大队车管所,位于西咸新区秦汉新城秦阳一路。平安产险陕西分公

司进驻点位有:车管所西区分所,位于长安区西户路公诚二手车交易市场内;车管所郊县分所,位于未央区天台八路。

除了上述新增点位外,需要投保电动摩托车交强险的车主还有多种投保途径可供选择。车主可通过微信公众号搜索“陕西摩托车交强险便民投保平台”进行线上投保,或就近选择西安市227个保险机构网点现场投保,具体名单可在“陕西摩托车交强险便民投保平台”上的信息查询模块进行查询。

陕西金融监管局已同步要求各在陕保险机构全面畅通线上线下投保渠道,积极承保电动摩托车交强险,以确保最大程度方便车主投保。另外,还需提醒市民,此次措施是针对近期电动摩托车群体购买保险困难而联合保险机构采取的应急便民举措,预计6月底以后,会采取其他替代保障措施。此项措施优先解决的是电动摩托车群体因办理挂牌而购买保险的需求,希望其他摩托车群体能够理解配合。

本报记者 葛兰

西安50多条河流 有了“数字路标”



“队友们,加油!我们现在看到的这条河流附近竟然藏着不少名胜古迹,等待我们去探寻……”6月16日上午,当运动达人王娟莹和同伴们从西咸新区沣东新城一路骑行至关中环线王莽街道附近的小峪河时,路边一个河流标识牌令她好奇,她用手机扫了一下上面的二维码,小峪河的流域面积、相关历史人文等“信息档案”即刻呈现在眼前。

如今,西安多条河道旁,一块块印着二维码的河流标识牌成为市民游客探访水脉的“数字路标”。

骑行中体验知水护水 兴水

今年57岁的王娟莹酷爱骑行,隔三差五便和朋友相约沿着关中环线骑行。“骑行是一个畅享美景与挑战耐力的过程,这几年我们自认为该到的地方、该感受的历史人文,用车轮已经丈量到了,但是这次骑行中突然发现河流标识牌上的二维码,才觉得还有很长的路,很多的风景区等待着我们探寻。”王娟莹说,从沣河到灞河,无数次晨沐朝露,暮染夕晖,穿行在秦岭山水间,如梦如幻。“打算按照河流标识牌上的信息,开拓新的骑行路线,比如顺着小峪河骑行,了解河流文化,还可以到小峪内的轩辕寺、老君关、文公庙等历史文化名胜打卡,切身体验知水护水兴水,共享美丽河湖带来的乐趣。”

记者现场用手机扫码了解到,小峪河是渭河左岸一级支流,沣河二级支流。位于长安区东南部,发源于秦岭北坡小峪,全长19.5公里,小峪河流域面积83.4平方公里,右岸有再沟、老鸭沟、东柳沟等6条流水沟,左岸有探岔沟、十八槽沟等8条流水沟。小峪河平原段已建成堤防约8公里,防洪标准为20年一遇。

一河一“身份” 河流故事源远流长

在康峪河、太乙河等多条河畔,蓝底白字的河流标识牌异常醒目。来到康峪河边,记者用手机扫描标识牌上的二维码,不仅河流信息一目了然,秦岭水资源信息更是一清二楚。

上面显示,秦岭是最重要的水源涵养区。其中,秦岭南坡水资源储量182亿立方米,是南水北调中线工程的重要水源涵养区;秦岭北坡水资源储量约40亿立方米,约占关中地表水资源总量的

51%,是渭河的主要补给水源地,也是西安市等地的主要水源区。保护好秦岭生态环境,维护好秦岭水源涵养能力,对保障我国水安全至关重要。

康峪河是渭河右岸的一条小支流,位于渭河东岸的长安区五台街道甘村附近。康峪河虽短,但常年不竭,具有稳定的水流。康峪河所在的渭河流域自古以灌溉便利著称,支撑了当地的农业生产。因河水水质优良,相传秦始皇曾在此取水为母亲治病,并修建甘露寺。康峪河所在的渭河段,河道自然弯曲、景色优美,曾吸引文人墨客居住创作,唐代诗人贾岛在此留下了“鸟宿池边树,僧敲月下门”的诗句,作家柳青在附近的皇甫村完成了《创业史》。

站在太乙河边,秦岭山水美景尽收眼底,犹如置身于一幅流动的山水画中。太乙河也称太峪河,发源于太峪正岔,河长17.8公里,流域面积46平方公里,峪口建有翠华山水库、正岔水库。太乙河流经太乙宫街道,唐代在此建太乙宫,附近存有“太乙古驿道”遗迹,是长安向南的古道分支,曾是物资运输要道。河流下游的王莽街道相传与西汉王莽追刘秀传说相关。

“数字路标”带市民游客探寻秦岭山水

西安河流众多,为便于河流管理和方便市民游客游览,西安市河湖长制办公室统筹规划,按“长安八水”和“秦岭山水”两大系列,为每条河流设置标识牌。目前50多条河道旁设置了120余个河流标识牌,不仅清晰标注河流名称与流向示意图,还嵌入承载“河流身份证”功能的二维码,成为市民游客探寻河流水韵的“数字路标”,大家通过扫码即可获取图文并茂的河流“电子档案”,从而推动公众从“知河”向“护河”转化,共同守护“长安八水”。

统计显示,近期每周扫码访问量超100人次,访客足迹从西安本地延伸至北京、上海等地,这些河流标识牌将西安河流故事带向全国各地,成为市民亲近自然、游客解码“长安八水”的“云端窗口”。

西安市河湖长制办公室工作人员表示,后续将进一步完善河流标识牌相关信息,扩大布局范围,设置更多的河流标识牌,以“智慧+生态”模式推动人水和谐,共绘美丽水城生态画卷。

文/图 本报记者 张维