

互联网电视收费包自动续费治理：

严控默认勾选 禁止强制捆绑

记者6月17日从国家广播电视总局获悉,总局近日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。

禁止强制捆绑 告别“被动扣费”

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。

此外,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。

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。

自动续费问题 占相关投诉近八成

据了解,从2023年8月起,针对电视观众“看电视难、看电视烦”的痛点,国家广电总局联合有关部门开展了治理电视“套娃”收费和操作复杂问题工作试点(即“双治理”工作)。2024年5月起,国家广电总局建立“双治理”投诉机制,方便群众反映问题,听取群众意见建议。

今年广电总局公布的“双治理”投诉机制典型中,有一起就与“自动续费”有关。

2025年1月,河北邯郸某互联网电视用户反映,在某电视机上参加了“1元畅享7天会员,后续每月35元自动续订”优惠购买活动,购买了电视影视服务。由于疏忽,虽然收到了自动续约的短信通知,但未在会员到期前关闭自动续订功能,被系统扣除35元续订费。用户要求关闭续订服务并申请退费。

接到群众反映后,广电总局投诉受理中心立刻联系华数传媒网络有限公司(以下简称“华数”)核实处理。经核,用户于2024年12月通过电视端扫码参与会员活动,在二次确认环节开通了自动续订服务。后续收到会员到期续订的短信提醒后未能及时操作关闭,致使系统自动扣费35元。后台数据显示,扣费期间未产生会员使用记录,该扣款系用户未主动取消自动续费协议所致。随后,华数主动协助用户取消续订,并全额退还当次续订费用。用户对处理结果表示满意。

值得一提的是,官方披露还提到一组重要数据,自动续费问题在有关收费问题的投诉中占比近八成。具体而言,用户在享受首月优惠后,忘记在次月扣款前及时关闭自动续费功能,发现被连续扣费后发起投诉。

彼时广电总局在通报中提到,针对这类问题,平台运营商将强化自动续费前多渠道提醒机制,通过短信、弹窗、站内信等方式确保用户充分知晓续费信息,同时依据用户实际使用情况及时处理退费申请。

(综合新华社、南方都市报)

“日啖荔枝三百颗”可能会中毒



网络图片

最近古装大剧《长安的荔枝》火了,你是否也在追剧一边咋咋炫荔枝?古人云,“日啖荔枝三百颗,不辞长作岭南人”。但真要是狂炫荔枝,身体可要出问题了!

富含维生素可健脾胃

荔枝甜美可口,被誉为“果中之王”,其营养价值也十分丰富。荔枝果肉含有丰富的葡萄糖、蔗糖,还有多种维生素,其中维生素C含量能达到41毫克/100克,钾含量能达到151毫克/100克,可滋补身体。此外,荔枝有健脾、健胃之功效,夏季食用可补气养血、填精益髓,还可用于改善失眠健忘等情况。不过,荔枝甘甜、性温,食用时要适可而止,过度吃荔枝会“物极必反”。

空腹大量吃可能中毒

国内外都曾报道过空腹大量吃荔枝引起中毒的事件,这是怎么造成的?

有研究发现,荔枝中含有次甘氨酸A(降血糖素A)和亚甲基环丙基甘氨酸,有降低血糖的作用,可抑制正常的脂肪氧化和糖异生,加剧夜间空腹期的低血糖,破坏人体自我保护机制,从而导致严重的低血糖反应和爆发性脑病发作。在未成熟荔枝中“有害物质”的含量明显高于成熟果实,食用未成熟的荔枝更容易患病。因此,空腹吃荔枝,尤其是不成熟的荔枝时更容易发生“低血糖”,初期表现为心悸、冷汗等,严重者会出现低血糖休克和神经损伤。

不过,根据“广东疾控”此前发布文章,通常情况下,“空腹+大量吃+未成熟荔枝”这三个条件同时满足,并且是在出现严重的低血糖反应和爆发性脑病发作的情况下,才可能造成吃荔枝致死。对于普通消费者来说,一次性吃掉大量不成熟的荔枝,基本不可能,因此即使是空腹吃了荔枝,也不用过于担心。

过量食用易引发便秘等

除了前面提到的“中毒”情况,大量食用荔枝可能还会引发其他问题。例如,中医认为荔枝属温热性水果,吃多易引发口腔炎症、口干舌燥、便秘等,因此扁桃腺炎、咽喉炎、牙龈肿痛、溃疡性结肠炎、便秘患者不宜多吃荔枝。此外,糖尿病患者应避免食用荔枝。

如何科学吃荔枝?

- 不吃未成熟荔枝。
- 不空腹吃。建议饭后半小时食用荔枝,既能减少对肠胃的刺激,又能避免血糖波动过大。
- 适量食用。《中国居民膳食指南》建议每人每天水果摄入量为200—350克,约为10—15颗荔枝。若当天需摄入其他水果,应相应减少荔枝食用量。儿童是“荔枝病”的高发人群,更应严格控制食用量。老人儿童一次不要超过5颗。
- 避免夜间食用过多的荔枝。特别是午夜到第二天早晨,空腹时间长,更需要脂肪转成葡萄糖以维持正常血糖。

(据中新社电)