

# 九大问题曝光 爱奇艺优酷等11家视、音频网站被约谈

本报记者 陈洋根 通讯员 任倩影

**本报讯** 近日,浙江省消费者权益保护委员会根据前期对爱奇艺、腾讯视频、优酷、芒果TV、搜狐视频、腾讯体育、PP视频、乐视视频和哔哩哔哩九大视频平台以及喜马拉雅、蜻蜓FM两大音频平台的会员消费体验结果,对上述存在问题的视、音频网站进行约谈,并提出九方面整改意见。

今年1月至2月,省消保委组织消费维权义工及第三方调查机构,通过暗访式体验,对涉及的视、音频网站从会员费用、会员服务等方面进行体验和在线民意调查,并于近日发布调查报告,为消费者提供真实的消费信息。

据介绍,整改意见包括:广告特权描述不清,涉嫌虚假宣传。省消保委明确提出禁止使用“免广告”“跳广告”等容易误导消费者的绝对性宣传语;类似开屏广告等窗口,应在显著位置设置关闭键,确保一键关闭;会员权益中,以明确、简单的方式描述广告特权,并以显著方式提示消费者。

自动续费扣款未提醒。省消保委要求网站在会员自动续费到期前3日内通

过有效方式提醒消费者即将扣费,并得到消费者同意才能扣款。

默认勾选自动续费,开通容易取消难。省消保委建议有关网站取消默认勾选;不得通过技术手段引导消费者选择平台推荐选项,对选择项实现单页全显功能;设置一键开通服务时设置一键取消服务。

增设收费项目。省消保委表示有关视、音频网站应采取措施解决多项收费、多头收费等“吃相难看”问题,确保会员服务透明、公平、诚信。

购买的付费节目不能全屏观看。省消保委提出经营者应按合同内容全面履行义务,否则应担责。

信息收集授权形同虚设。省消保委提出除国家法律法规规定的范围外,不得强制获取消费者个人信息;收集时应向消费者明示收集内容和使用范围。

充值金额固定,退余额渠道不通畅,且充值余额安卓、iOS客户端不通用。省消保委要求网站向消费者提供可自由选择充值金额的渠道,使消费者所购买的项目和充值金额可以相互匹配;保障消费者的财产权和公平交易权,以显著方

式向消费者明示充值余额退款渠道,确保账户余额可及时退回。

部分视、音频网站对安卓、iOS消费者同片不同价,涉嫌价格歧视。省消保委表示各平台应保证消费者购买的服务价格一致。

个别App内广告导向“微商”,且客服无法提供相应证明文件。省消保委提出应建立、健全互联网广告业务承接登记、审核、档案管理制度;完善售后服务,为消费者提供便捷的投诉渠道。

据悉,约谈会上,喜马拉雅、腾讯视频和芒果TV的代表均回应已着手整改相关问题。喜马拉雅表示会员到期自动续费这一问题,安卓用户可直接在页面取消,ios用户点击页面超链接也可取消。腾讯视频表示消费者信息授权后可设置关掉好友信息,同时隐私条款的公示将进一步保障消费者隐私权益。芒果TV表示将明确告知会员广告权益,包括一键关闭广告;跳过广告明细等。

省消保委表示,希望各视、音频网站在4月17日前向省消保委提交整改方案及整改进度表,并认真落实。对于不积极整改的相关视、音频网站,省消保委将采取相应措施。

## 保护野生动物 禁食还要“禁戏弄”

时本

近日,云南野生动物园“钓老虎”项目引发质疑。网传视频中,游客站在护栏外,用长竹竿一端挂肉投喂老虎。云南野生动物园表示,已组织人员进行核查,对该项目进行整改。园方发布通告称,开展部分野生动物互动项目,旨在发挥动物园的科普教育意义,丰富游客对野生动物的了解,未来将更好更科学地做好野生动物展示和保护工作。

此事之所以引发网友广泛热议,是因为“钓老虎”这种做法太奇葩了。“钓老虎”不但可能伤害老虎,而且对游客而言也有一定危险,该项目虽然在一个高台上进行,游客与老虎之间隔着一段垂直的距离,但高台的护栏较低,游客尤其是小孩如果不小心,有可能越过护栏从高台摔下,后果不堪设想。

动物园适度开发创收项目,可以理解,尤其是在疫情防控期间,参观动物园的游客锐减,而野生动物每天都得给养,动物园的确面临较大的经济压力,有必要开发新项目来吸引游客。然而,吸引游客要讲究方式方法,要合理合规,不能以牺牲野生动物为代价,更要以确保游客安全为前提。在野生动物参与表演都广受诟病的背景下,让老虎像鱼一样被游客“钓”着玩,显然极为不妥。

事情曝光后,尽管该项目被要求整改,但整改不是叫停,能整改到什么程度也难以预料。更值得注意的是,园方通告中将“钓老虎”项目说成“旨在发挥动物园的科普教育意义,丰富游客对野生动物的了解”,此说显然有替“钓老虎”项目开脱之嫌。

在“钓老虎”项目中,旅客既不能了解老虎的真实习性,也不能增加保护野生动物的意识和知识,哪有什么科普教育意义?实际上,该项目只可能起到相反的作用,让参与者更加不尊重野生动物,甚至将野生动物“当猴耍”。以这种方式来博得游客一时欢心,科普教育是假,追求经济利益是真。

从病毒等病源微生物传播的角度来看,不食用野生动物,只是切断了病源微生物从野生动物到人的一种传播途径,过于接近和频繁接触野生动物,同样存在传播病源微生物的风险。更何况保护野生动物,除了可起到防疫的作用外,对于恢复自然生态也大有好处。这次疫情引发了社会对于野生动物保护的思考,从类似事件看,保护野生动物,除了要禁止非法贩卖和食用野生动物外,也应明确与野生动物保持距离、禁止戏弄野生动物等规则。

不伤害只是保护野生动物的最基本要求,尊重才是保护野生动物的更高形式。

## 多举措助力复工复产

随着企业的复工复产,一批批务工人员陆续返工。4月9日,天台县公安局行政审批科服务窗口迎来办证高峰,工作人员通过错时服务、预约服务等措施,并积极开展户籍事项“网上办、掌上办”,让群众“宅家办事零跑腿”。通讯员 许尚高 周初霞



## 浙江政法抖音影响力第5期榜单发布

本报记者 潘旭萍

**本报讯** 气温慢慢回升,政法新媒体之间的“比拼”也日渐火热,各家在舆论场持

续发声、再添新绩。这一个月来,有哪几家崭露头角、实现赶超?又有哪几家守住了“擂台”呢?答案就在今日发布的榜单中。

今日发布“政法系统抖音账号影响

力榜单”第5期,包括党委政法委、公安、法院、检察、司法行政等政法系统新媒体榜单。本期统计周期为2020年2月21日至2020年3月20日。

### 党委政法委篇

浙江政法  
舟山政法  
温州政法  
南湖新区政法委  
平安莲都

### 法院篇

龙游县人民法院  
浙江天平  
绍兴法院  
南湖法院  
杭州法院  
嵊州市人民法院(执行局)  
乐清法院  
台州法院  
宁波中院  
衢州中院

### 检察篇

杭州检察  
湖小检  
东阳检察  
宁波江北检察  
余杭检察  
萧山检察  
浦江检察  
龙游检察  
临安检察  
义乌检察

### 公安篇

东阳警方  
浙有正能量  
温州特警  
金华公安  
金华交警

### 浙江公安

台州公安  
平阳公安  
义乌警队  
嘉兴交警

### 司法行政篇

上城普法君  
温州普法  
浙江普法  
嘉善普法  
杭州普法  
镇海普法  
余杭普法  
舟山普法  
小桐普法  
西湖普法