



确保群众生命财产安全

沈晓明赴怀化湘西检查督导防汛工作

本报怀化讯 7月7日,省委书记沈晓明赴怀化市、湘西土家族苗族自治州检查督导防汛工作,强调要深入学习贯彻习近平总书记关于防汛救灾工作的重要指示精神,持续做好防汛备汛工作,确保群众生命财产安全。

位于沅陵县的五强溪电站水库是沅江干

流重要的控制性工程,也是全省防洪库容最大的水库。沈晓明现场察看水库大坝和发电厂房运行情况,听取沅江流域防汛备汛工作开展情况介绍。他指出,要加强统筹协调,科学精准调度流域范围内各类水利工程设施,不断提高治水护水能力,确保安全度汛。

泸溪县武溪镇319国道一处滑坡点去年5月因连续降雨造成山体滑动,目前正在开展治理施工。来到该路段,沈晓明现场了解工程进展、交通应急处置等情况。他指出,要持续开展地质灾害风险隐患排查,加强预警预报,确保险情早发现、早报告、早处置。来到泸溪县

沅江防洪大堤,沈晓明察看河道护岸护坡情况,了解城市防汛排涝应对措施,要求加强防洪基础设施建设,不断提升防灾减灾能力,切实筑牢安全屏障。

调研中,沈晓明强调,全省各级各部门要进一步增强“时时放心不下”的责任感,

做好人力、设备和物资等各项储备,紧盯雨情水情变化,加强会商研判,加强巡查值守,全面落实防汛抗灾各项措施,确保江河水库安澜。

省领导秦国文、王一鸥参加。

湖南日报记者刘燕娟

自动续费须以显著方式提醒

工信部:向用户提供便捷关闭算法推荐服务的选项

据央视视 如何引导互联网企业提升经营服务合规意识和服务水平?近日,工业和信息化部组织中国互联网协会和中国信息通信研究院在京发布《移动互联网应用服务用户权益保护合规管理指南》,重点梳理了服务提供、个人信息保护、算法推荐、服务收费、投诉处理、客服热线六方面的用户权益保护要求。

六方面用户权益保护合规要求

服务提供

在应用预置、分发、下载、安装、使用、卸载等各环节,要保障用户知情权、选择权、公平交易权等合法权益,以通俗易懂的方式,真实、全面地向用户告知商品或者服务相关信息,不得有欺骗、误导或强迫用户的行为。

无正当理由,不得将下载App与阅读网页内容相绑定。开屏和弹窗信息窗口提供清晰有效的关闭按钮,保证用户可以便捷关闭。不得频繁弹窗干扰用户正常使用,或利用“全屏热力图”、高灵敏度“摇一摇”等易造成误触发的方式诱导用户操作。

个人信息保护

遵循合法、正当、必要和诚信原则处理个人信息,公开个人信息处理规则,保障用户个人信息主体权利,依法履行个人信息处理义务,采取有效措施保护用户个人信息安全,防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失等。

算法推荐

以适当方式公示算法推荐服务的基本原理、目的意图和主要运行机制,向用户提供便捷关闭算法推荐服务的选项,防范“信息茧房”等问题。向未成年人、老年人提供服务、向劳动者提供工作调度服务的,要依法保障相关人员合法权益。

服务收费

明码标价,清晰明示产品功能权益及资费等内容。采取自动续订、自动续费方式提供服务的,要征得用户同意,以显著方式提醒,并在服务期间内为用户提供便捷的取消途径。不得实施不合理的差异化定价行为。

投诉处理

建立健全用户投诉处理机制,公布便捷有效的用户投诉渠道,及时受理、处理用户投诉并在规定的时限内反馈处理结果。

客服热线

鼓励设立客户服务热线,在显著位置公示客服热线电话号码,简化人工服务转接程序,向老年人提供人工直连热线服务。

30.13%

根据投诉性质,质量问题占30.13%,价格问题占15.4%,售后服务问题占14.57%,安全问题占9.14%,虚假宣传问题占8.87%,合同问题占6.19%,假冒问题占2.7%,计量问题占2.35%,人格权益问题占0.52%,其他问题占10.13%。与去年同期相比,质量、虚假宣传问题投诉比重上升,安全、售后服务、合同问题投诉比重下降。

13663

上半年共受理商品类投诉13663件。食品类、日用商品类、家用电器类、服装鞋帽类、首饰及文体用品类投诉量居前五位。与去年同期相比,服装鞋帽类,日用商品类,家用电器类投诉量比重上升,首饰及文体用品类,农用生产资料类,交通工具类投诉量比重下降。

6648

上半年共受理服务类投诉6648件。生活及社会服务类、销售服务类、教育培训服务类、房屋装修及物业服务类、电信服务类居于前五位。与去年同期相比,教育培训服务类,电信服务类,房屋装修及物业服务类投诉量比重上升,生活及社会服务类,文化、娱乐、体育服务类,邮政业服务类投诉量比重下降。



9岁女孩赊账消费上千元

食品投诉仍高发、出现未成年人赊账消费,湖南上半年消费投诉情况公布

本报记者李姝 长沙报道

7月7日,记者从湖南省消保委了解到,2025年上半年,全省消保委组织共受理消费者投诉20726件,同比增长

23.02%,解决17523件,投诉解决率84.55%,为消费者挽回经济损失697.11万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉108件,加倍赔偿金额18.05万元。

质量问题投诉量增幅明显

5月26日,常德市鼎城区消保委接到辖区居民肖先生投诉,称其购买的某品牌热水器在使用过程中发生爆炸,导致卫生间浴霸、洗衣机受损。经查,该热水器购买于2023年,排除人为原因导致爆炸,系产品本身质量问题。后经多次调解,商家免费为肖先生更换一台新热水器,并补偿其损失。

上半年,省消保委共受理质量问题投诉6244件,比去年同期增加1745件,增长38.79%。投诉反映的主要问题是:

产品有功能缺陷或性能与宣称不符;材料或做工低劣;产品具有安全隐患;产品耐用性差,使用寿命短等。

省消保委提示,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。第七条规定,消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。

购买的蛋糕竟“早产”

5月29日中午,消费者邓女士在某蛋糕店消费19.9元购买了一盒占早蛋糕,食用时发现该蛋糕盒包装上生产日期竟标注为2025年5月30日。后经调解,经营者道歉,并做出相应补偿。

上半年,省消保委共受理食品类投诉4659件,比去年同期增加946件,增长25.48%。投诉反映的主要问题是:使用超过保质期的食品原料、食品添加剂

生产食品;销售过期、变质食品;标注虚假生产日期、保质期;虚假宣传等。

省消保委提示,《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”《食品安全法》第三十四条第一款第十项明确规定,禁止生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂。

医疗美容套路多

消费者朱女士在短视频和一些直播平台上频繁看到祛斑广告,只需要328元就可一次性祛斑,并配了大量的对比效果图。朱女士心动不已,便联系客服支付了9.9元定金后预约到店。

结果做完后,朱女士发现根本没有任何改变,店家却说是由于朱女士肤质的原因,劝其做其他更适合自己的产品,并说一万多的产品可打折扣三四千,朱女士感觉自己上当受骗后遂投诉。

上半年,省消保委共受理医疗美容投诉213件。医疗美容涉及的

套路主要有:虚假宣传医美产品功效;通过短视频、直播等方式低价引流;编造虚假机构资质、荣誉、医生资历等。

省消保委提示,选择医疗美容机构时需注意:先了解其资质,查看证照是否齐全,是否具有医疗机构颁发的执业许可证等资质证件;不轻信医疗美容机构的口头承诺,所有承诺要通过书面形式达成协议,划分责任归属;保持理性消费,不贪图便宜。特别是面对商家广告上的低价,要询问清楚流程和疗效后,再决定是否消费。

未成年人赊账消费需警惕

周女士9岁女儿在他们不知情的情况下,从2024年9月6日至2025年1月5日期间在某店铺消费了春节收到的过年红包1000余元,并以赊账的方式在店铺欠款2999元。周女士怀疑商家诱导未成年人消费,要求商家清除赊账。

从上半年受理的投诉来看,未成年人消费呈现低龄化和多样化,主要包括游戏充值、短视频付费、网购等。甚至还有一些商家对低龄儿

童进行诱导消费、赊账消费。这些问题需引起高度重视。

省消保委提示,《中华人民共和国民法典》第十九条规定:“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认。若消费行为未经法定代理人同意,法定代理人有权要求退款,但纯获利益的民事法律行为或与其年龄、智力相适应的消费行为除外。”