

# 《网络消费者知情权保护调查报告》发布 超五成受访者遭遇虚假宣传

□本报记者 马工枚

网购中遭遇了虚假宣传等问题怎么办?维权有哪些困难?今年7月,《消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)正式实施,针对网络消费存在的“刷单炒信”“大数据杀熟”“自动续费”等侵害消费者知情权问题,《条例》作出了相应的规定。

为了解当前网络消费者知情权的保护现状,日前,四川省保护消费者权益委员会(以下简称:四川省消委会)联合省委网信办组织开展了网络消费者知情权保护现状的线上问卷调查,回收有效问卷17411份。近日,四川省消委会发布《网络消费者知情权保护调查报告》。

报告显示,超五成的受访者反映,在购物过程中遭遇了“图片款式与标价不符”以及“产品功能被虚构或夸大”的问题。

## 虚假宣传普遍 “刷单炒信”突出

商品服务信息真实性与价格透明度不足,网络消费者知情权的保护面临严峻挑战。56.31%的受访者遇到过“图文展示虚假宣传”,超过五成的受访者反映,在购物过程中遭遇了“图片款式与标价不符”以及“产品功能被虚构或夸大”的问题。47.96%的受访者认为“价格告知不清晰”,46.34%的受访者时常遇到“刷单炒信”,社交电商、直播电商和内容社区电商等新兴电商形态的“刷单炒信”现象尤为突出,评价时间集中、内容相似、好评过多、内容夸张、内容空洞是“刷单炒信”的主要体现。

虚假宣传、虚假卖单、虚假价格、虚假评价行为,误导消费者的购买决策,损害消费者

消费体验,破坏网络市场的公平竞争环境,对电商行业的健康发展构成了威胁,暴露出电商行业在信息真实性方面仍存在监管漏洞。

## 大数据杀熟频发 低价诱导反复收费

消费者面临一系列价格透明度及公平性问题,其中较为显著的是“大数据杀熟”现象。49.28%的受访者在“在多次购买同一商品或服务后,价格逐渐上涨”,45.1%的受访者在“取消或延迟购买后,再次查看时商品价格发生变化”,35.79%的受访者遇到“同一时间不同用户在同一商家购买相同商品或服务的价格不同”。在外卖、在线旅游、在线购物等消费者高频次消费的平台,“大数据杀熟”现象较为频繁。

低价诱导与反复收费问题不容忽视,超过四成的受访者曾因商家“承诺额外福利或服务”“限时优惠或促销信息”的吸引而购买了“低价诱导与反复收费”的产品或服务,而在软件/应用领域遇到“低价诱导与反复收费”情形较多,占比46.04%,严重损害了消费者的权益及对平台消费环境的信心。

## 用户协议不透明 个人信息保护关注度高

用户协议、个人信息保护的不规范,使消费者随时可能面临难以预知的风险和损失。超四成受访者在购物和金融类APP遇到过“不仅用户协议必须点击‘确定’才能使用APP,‘确认’前还无法预览‘用户协议’现象,“晦涩难懂”“字体小阅读难”与“协议位置不

显著,未明确提示”是“用户协议”存在的主要问题,导致用户在不了解详情的情况下就成为服务提供商不合理条款的受害者。

平台或商家收集消费者的个人信息,49.32%的受访者因“用户不同意收集自认为隐私的信息或权限时,被平台或商家拒绝提供核心业务功能”,“收集”最多的是“通话记录/通讯录/短信”“身份证号”和“手机号”,而“金融”和“视频”类平台被指“收集个人信息”最为普遍。网上平台或APP服务提供商保护个人信息不到位,受访者因“身份证盗用”“电话泄露”“邮箱泄露”而最常遭受骚扰或损失。

## 自动续费未显著提醒 自动跳转第三方网页告知不足

超过45%的受访者在订阅服务时不知道存在“自动续费选项”,自动续费选项存在“被默认勾选且字体很小”“位置隐蔽”,甚至部分用户对此毫不知情等问题。46.11%的受访者在“未收到任何提醒”时被扣费,“必须通过人工客服电话才能取消”“取消流程复杂,需经过多个步骤”“无法取消或设置了取消条件”等“取消自动续费”最困难的情形。

自动跳转不明第三方网页的信息告知存在明显不足,仅16.41%的受访者认为商家能够清晰告知用户在订阅服务时可能涉及的“第三方平台跳转及其可能带来的后果”等相关信息,44.56%的受访者因为自动跳转而遭遇了“不想要的广告或推销”。这些设计存在未提示和明确说明的情形,增加了用户被“隐形扣费”“不明消费”的风险,违反了“事先”“显著提醒”的相关规定。

## 协调整合各方力量 引导全民亲水爱水护水 重庆市潼南区领导调研河长制工作

近日,重庆市潼南区人大代表、区委常委、统战部部长刘春英赴塘坝镇调研河长制工作,指导抗旱保供、安全生产等工作。

在塘坝镇党委书记陈志伟等的陪同下,刘春英一行实地查看塘坝镇中小学段镇脚维护、堤防建设等项目,查看塘坝河水质、河岸绿化、周边环境,听取相关负责人汇报河长制工作落实和水利项目实施情况,并提出指导性意见。

刘春英充分肯定了塘坝镇将河道治理等项目作为民生实事办理的做法,支持塘坝镇人大通过票决民生实事的方式监督河长制各项工作。她指出,要最大限度发挥好水利综合效益,协调整合各方力量,促进水资源保护、水域岸线管理、水污染防治、水环境治理,务实推进河长制,做好“水”文章,造福一方人。

刘春英强调,要增强公众对河流保护的意识和参与度。

充分发挥人大代表密切联系群众的优势,开展河流环境教育,宣传推动河长制工作,将水环境综合治理的形势、任务和水环境保护的基本知识普及到每位农村党员和广大群众,倾听群众的建议和意见,引导党员干部带头增强保护意识,禁止破坏水环境的行为,提倡节约用水,形成节约用水的习惯,营造良好的节水惜水护水氛围。只有广大群众参与“唱主角”,水环境治理保护才能取得实效、保持长效。加强基层治理从“河”做起,制定河长制“村规民约”,将乡村治理积分制植入河流管理中,用乡村治理积分制管理推动河长制提升,引导和指导群众广泛参与,激发全民参与治水护水的热情。要充分发挥舆论监督、社会监督、全民监督的作用,形成全民亲水爱水护水的强大正能量。

通讯员 陈雪梅

## 重庆市潼南区农业科技投资(集团)有限公司: 拓展国际市场 持续增强市场竞争力



胡泽江现场调度重庆市农科院现代种业创新基地科研中心等项目建设,检查现场安全生产情况并安排部署下一步工作。

近日,重庆市潼南区农业科技投资(集团)有限公司(以下简称:集团)党委书记、董事长胡泽江随潼南区经贸团赴马来西亚、新加坡开展西部陆海新通道建设系列活动,并与SERBA MULIA控股有限公司等6家国外知名企业签订合作备忘录,这是继7月4日集团首批柠檬出口马来西亚后,在拓展国际市场方面的又一次突破。

据悉,今年以来,该集团依托改革突破契机,坚持目标导向、问题导向、结果导向,找准比较优势和后发优势,坚定不移推动市场化转型,经营制度趋于完善、项目效益逐步提高,业务拓展持续发力,市场竞争力持续增强,累计销售农产品7.21万吨,经营额5.43亿元。

通讯员 杨银萍 谭丽

## 第十届四川农博会启幕 阿坝作为主题市(州)登场

□本报记者 马工枚



天府之国,物华天宝,四川农业博览会再启新篇。9月20日至23日,2024第十届四川农业博览会(以下简称:农博会)在成都举办。本届农博会,作为主题市(州),阿坝州聚焦“大品牌、大品种、大基地、大企业”发展理念以及农业生产“三品一标”行动成效,集中展示“净土阿坝”牦牛、藏香猪、藏绵羊、黑青裸、甜樱桃、青红脆李、苹果、高原蔬菜、雪梨、酿酒葡萄十大高原特色农牧产业及优质产品。

作为全国唯一的藏族羌族自治州,阿坝州拥有丰富的民族文化底蕴。据悉,在本届农博会上,阿坝展馆将以“红、明、黄”等为主色调,外墙采取“石砌藏寨”传统民居风格,馆内利用羌、

羌绣、吉祥八宝等元素,让每一处景观都彰显浓郁的民族特色,呈现藏羌乡村独特之美。同时,也将融合展示羌绣、石刻、藏香等民族非遗制作,让每位参观者都能亲身感受到阿坝州深厚的民族文化魅力。

除了现场展销活动,阿坝州还计划于9月21日上午举办一场特色农产品产销对接活动。活动现场将通过民族特色节目表演、互动主题打卡以及美食品鉴,让大家看见阿坝、品味阿坝、流连忘返阿坝。

“净土阿坝”欢迎大家莅临阿坝展馆,选购阿坝特产,体验阿坝风情,同时诚挚向各地产销合作企业发出邀请,共同探讨合作发展新机遇。(图片由阿坝州提供)

## 德阳市旌阳区市场监管局: 专项整治 规范网络特殊食品交易



□张婷 高明山 本报记者 李鹏飞文 / 图

为规范网络食品交易第三方平台和入网食品经营者销售特殊食品行为,确保网络销售特殊食品质量安全,连日来,四川省德阳市旌阳区市场监督管理局在辖区范围内持续开展网络销售特殊食品专项检查工作。

本次行动,摸清了旌阳区提供特殊食品网络交易第三方平台、自建网站的具体情况,掌握了网络销售特殊食品经营主体基本情况,确保了底数清晰、台账完整。结合网络销售特殊食品专项整治与日常监督检查,重点对网络特殊食品经营者主体资质、主体责任落实、广告宣传等情况进行监督检查,全面摸排发现并及时查处违法违规行为。强化宣传引导,加强对《网络销售特殊食品安全合规指南》《网络食品安全违法行为查处办法》等内容宣传,督促经营者严守法律法规,切实落实主体责任。

据悉,下一步,该局将持续开展网络销售特殊食品领域专项整治,同时加大宣传引导力度,进一步提高特殊食品经营者主体责任意识,切实保护消费者合法权益。

## 广元市朝天区: “三治融合”提升基层治理水平

□张敬 马浩锐 本报记者 魏彪

“健全基层党组织领导的基层群众自治机制,拓宽基层各类组织和群众有序参与基层治理渠道。”今年以来,在党建引领下,四川省广元市朝天区水磨沟镇积极探索基层治理新模式,通过自治、法治、德治“三治”融合,不断提升基层治理水平,为乡村振兴注入强大动力。

### “自治”谋创新 激发基层活力

初秋,转角坝安置点,青山环抱,绿水环绕,居民三三两两散步、闲谈、健身,美丽而又和谐。

为让好风景更迷人,水磨沟镇依托道德评议会、红白理事会等平台,积极落实“四议两公开”民主决策制度,以充分动员党员、干部、乡贤等力量参与村级事务协商“小切口”,做实基层治理大文章。

同时,通过开展各类培训和宣传活动,提高群众的民主意识和自治能力,让群众学会自我管理、自我服务、自我教育、自我监督,广泛参与村级事务的决策和管理,充分保障群众的知情权、参与权、表达权和监督权,切实做到了民事民议、民事民办、民事民管,激发了基层群众的自治活力。

“村级发展的重点事、群众反映的烦心事、村级治理的公共事,村上都要组织群众开展交流,实现了群众的事情群众说了算,大家的事情大家商量着办。”转角坝安置点群众谢廷国不无自豪

地说,现在,咱们群众都是村上的当家人。

### “法治”正风气 筑牢治理根基

走进转角坝安置点,普法专栏、印有普法知识的标牌、“家有烦心事,法律帮你解”宣传标语等普法元素随处可见。

据介绍,针对转角坝安置点老年人居多、法律知识知晓率有待进一步提高的具体情况,水磨沟镇采取“三级联动+普法宣传+全民参与”的形式,深入开展送法进乡村活动。

不断发展壮大普法志愿者队伍,大力实施“法律明白人”培养工程,为群众提供法律咨询、法律援助等服务,切实维护群众的合法权益。积极开展“八五”普法和“法律七进”活动,抓好重点群体法治教育。通过举办法律讲座、发放宣传资料、开展法律咨询等方式,提高群众的法律意识和法治观念。

“在普法过程中,我们还注重将法律法规融入‘唠家常’中,用身边事教育身边人,把实用的、群众能听懂的法律法规知识送到群众身边,提高群众学法、知法、守法、用法的自觉性,有效避免或减少了矛盾纠纷的发生。”水磨沟镇相关负责人介绍。

目前,水磨沟镇已培育镇村两级人民调解员46人,“法律明白人”30人,法律咨询覆盖人群达300余人,为基层治理营造了良好的法治氛围。

### “德治”润人心 培育文明乡风

“充分发挥‘德治’的浸润、规范、约束作用,潜移默化地滋润民心,培养遵规守矩、崇德尚法的文明乡风。”水磨沟镇结合形式多样、群众喜闻乐见的群体文化活动,广泛开展弘扬好家风、传承好家训活动;以环境整治为突破口,广泛开展文明新风、移风易俗宣讲活动;深入开展“好婆婆”“好媳妇”“勤劳致富家庭”“邻里友善家庭”“环境洁美家庭”等先进典型评选活动……以德治春风化雨。

“谁家环境卫生搞得好,村里给奖励;谁家出了大学生,村里给奖励;谁家子女孝顺,村里给奖励。家家户户都争着比着看谁家的孩子有出息,谁家更孝顺老人。”转角坝安置点群众张素华开心地说。

为强化社会主义核心价值观引领,水磨沟镇还充分运用村规民约、宣传栏、文化墙、大喇叭等媒介,向广大群众宣传公民道德知识,不断提升村民道德水准和文明素养。

“截至目前,已开展文明新风、移风易俗宣讲活动7场次,表彰先进10人,宣传覆盖群众600余人次,有效培育了文明乡风、良好家风、淳朴民风。”下一步,水磨沟镇将不断探索创新基层治理模式,以“三治融合”为引领,不断提升基层治理的凝聚力、内生力,使群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。