

诱导高额消费,充值容易退款难;充值后内容缩水,剧集随意下架

# 微短剧成文娱消费新风口,付费乱象待规范

本报记者 黄洪涛 杨召奎

近年来,我国网络微短剧行业异军突起,其以耗时短、节奏快、类型多、情节跌宕起伏等特点“圈粉”海内外,迅速成为文娱消费的新风口。

然而,记者采访发现,微短剧行业也存在诱导高额消费、退费难、收费价格欠透明、充值后经常出现内容缩水、大变小逃避主管部门审核与备案等问题。

## 多家平台纷纷布局微短剧

随着数字化时代的到来和互联网应用持续发展,我国网民人数不断增加,微短剧用户规模也持续扩大。8月29日,中国互联网络信息中心发布的第54次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至今年6月,我国网民规模达11亿人,其中微短剧用户占网民整体的52.4%。

微短剧用户持续增长,也引得各大大资本扎堆入局。短视频平台成为播放微短剧的主阵地,长视频平台也纷纷发力,积极布局微短剧领域。相关数据显示,2023年中国微短剧市场规模达373.9亿元,预计2024年有望突破500亿元。

从《逃出大英博物馆》等火爆剧到《我是猎手》《美食来敲门》等聚焦反诈、文旅融合的精品短剧,再到《闪婚老伴是豪门》等中老年人爱看的短剧,微短剧行业发展呈现多元化趋势。

不少微短剧需要付费观看。江苏省消保委日前发布的微短剧领域问题消费调查报告显示,在看过微短剧的群体中,超六成

## 阅读提示

近年来,微短剧行业异军突起,迅速成为文娱消费的新风口,付费用户不断增加。然而,在微短剧迅速走红、付费用户不断增多的同时,出现了诱导高额消费、退费难、充值后经常出现内容缩水等问题。

(66.68%)的消费者付费观看过,三成多(33.32%)的消费者没有付费经历。消费者愿意为文化产品买单的消费习惯已经逐渐形成。

## 存在收费价格欠透明等问题

在微短剧迅速走红、付费用户不断增多的同时,相关消费争议不断。江苏省消保委的调查发现,微短剧行业存在收费标准不清晰、价格欠透明等问题。微短剧单集充值模式既有以集数作为充值标准,又有单集支付一定数额虚拟币的形式。充值虚拟币容易出现价格不透明、影响消费体验的情形。

江苏省消保委体验调查发现,部分观看渠道虽然对单集所需虚拟币进行明示,但一方面字体较小,另一方面对全剧所需虚拟币总数未明示,消费者尤其是老年消费者无法简单明确获悉充值可解锁的集数,容易陷入反复充值、多次充值的套路。

在小程序或者APP观看微短剧时,平台常常会提供会员服务。江苏省消保委调查发现,消费者在开通会员服务时,自动续费乱象突出,存在扣费不提醒等问题。会员服务协议包含自动续费条款,消费者开通会员服务必须接受自动续费事项,有强制消费之嫌。部分微短剧APP自动续费到期的提醒工作

并未落实到位。

此外,该行业还存在收费价格高、充值容易退款难等问题。江苏消保委体验调查发现,所有充值虚拟币的平台均以小字标注“虚拟产品,一经购买不得退换”“会员服务不支持无理由退换”。此外,消费者充值会员后,以不再需要会员服务为由主张退款很难成功。但是一些微短剧却随意下架,导致用户无法正常享受会员服务。调查人员还发现,付费协议或须知并未事先约定“退款”情形,以致消费者主张退款时困难重重。

值得一提的是,一些微短剧在消费者充值后经常出现内容缩水、剧集变短、会员无新剧可看等问题。

## 多举措推动行业规范发展

为规范行业发展,国家广播电视总局此前下发的《关于微短剧备案最新工作提示》明确,从今年6月1日起,未经审核且备案的微短剧不得上网传播。然而,江苏省消保委调查发现,各大平台微短剧备案仍存在两大乱象:一是部分剧集没有备案号;二是多部剧备案号不一致。

有业内人士表示,微短剧最擅长的就是长变短、大变小。根据监管要求,不同微短剧按总投资额度,分类分层进行审核;投资额度

在100万元以上的重点微短剧由国家广播电视总局审核,投资额在30万元至100万元的普通微短剧由省级广电部门审核,30万元以下的其他微短剧由播出或为其引流、推送的网络视听平台履行内容管理职责。

该业内人士表示,建立分级备案制度有利于加强对行业的监管,但是也要警惕大投资分段变小脱离监管的情形。例如有的微短剧原本100万元投资额,却分成三到四部剧或者做成一个IP系列剧,以逃避主管部门的审核与备案。

结合对微短剧行业调查情况和消费者对行业发展的消费需求及消费意愿,江苏省消保委建议,统一收费模式,破除微短剧消费领域乱象;应落实明码标价,禁止价格欺诈,让消费者能够明明白白消费。当前,微短剧付费充值还面临不能退费或退费无门等问题,因此,有必要建立完备的退费流程,畅通消费者的退费渠道。此外,平台还应严格落实主体责任,加强对平台内账号的监管,积极化解商家与消费者之间出现纠纷。

在加强备案审核方面,江苏省消保委建议,应健全平台备案规则,规范审核机制。各大网络平台应当建立完备的平台审核制度,加大对平台内账号等内容的把关和监管,切实履行平台主体责任,并对全流程进行把控,严防备案工作流于形式。

江苏省消保委还建议平台开通老年人付费模式,解决数字弱势群体冲动消费问题。可以通过多次提醒、大字或显著标识进行告知以及设置付费上限等方式,建立老年人防沉溺模式,保障老年消费者在享受数字化带来便捷的同时,降低冲动消费带来的风险。



## 科技创新引导高质量发展

9月9日,在无锡未来食品产业研究院,工作人员在健康油脂蛋白食品企业协调创新中心工作。

江苏省无锡市近年来致力科技创新引导,加快发展新质生产力,赋能高质量发展。2023年无锡市科技型中小企业、高新技术企业分别达到12453家、6310家。

新华社记者 杨磊 摄

## 酒店预订不可取消引较多投诉

广东省消委会督促6家平台进行了整改

本报讯(记者赵思远 叶小钟)近日,广东省消委会发布平台调查报告,发现旅游平台酒店预订后不可取消问题引发消费者关注。为此,广东省消委会正在通过约谈监督推动整改在线旅游平台(下称“平台”)预订酒店后不可取消的问题,目前已有6家平台采取了相关措施。

近年来,通过平台预订酒店“不可取消”等条款,越来越多受到消费者诟病,引发较多投诉。为此,广东省消委会组织开展了“在线旅游平台酒店预订规则调查”。调查结果显示,45.6%的酒店全部或部分房型为“不可取消”或“仅15分钟或30分钟内免费取消”。此外,有11家酒店规定所有产品均不可取消。推行“不可取消”的酒店主要为中高端酒店。

广东省消委会认为,不设条件的“不可取消”限制了消费者的权利,加重了消费者的责任,对消费者极不友好。无论是否造成经营者损失、损失多少,取消订单就被扣除全部房款,此种做法将潜在风险当成实际损失全部转嫁到消费者头上,明显有失公平。

广东省消委会对6家旅游平台进行了约谈,督促整改。目前,6家平台已采取一定措施,包括拓展更多优质可取消的酒店资源、引导酒店出台“阶梯取消”等退改政策,在浏览和交易页面显著提醒取消政策、推出退订险和无理由取消险等。

“跑路”前低价促销圈钱,再由无偿债能力的人接手投诉、诉讼

## 警惕职业闭店行为侵害消费者权益

本报北京9月9日电(记者杨召奎)今年以来,早教、健身等预付式消费领域出现的“职业闭店人”侵害消费者权益问题受到社会关注。为防范职业闭店行为侵害消费者合法权益,中国消费者协会今天提醒广大消费者,面对促销尤其是预付式消费促销,保持理性,先评估真实消费意愿和实际消费能力,再结合商家信誉、商品服务质量等信息货比三家,谨慎做出决定,不要因贪图优惠而冲动消费。

职业闭店人的一般操作是,在明知经营不善即将关门的情况下,联合经营者开展低价促销充值,吸收更多预付资金并挪用转移;再将原来的法定代表人变更为其他没有实际偿债能力的人,使原法定代表人“套现走人”,脱离原法律关系;最后一夜之间关门歇业,原经营者失联不见,由职业闭店人接手消费投诉、各类诉讼等事项。

中消协建议消费者要求经营者按照《消费者权益保护法实施条例》第22条的规定提

供书面合同,仔细审阅商品服务的具体内容、价款费用、预付款退还方式、违约责任等合同核心条款,尽量避免一次性大额充值,妥善留存发票、收据,与经营者沟通记录等凭证。消费后,如果发现商家停业、关门、跑路、失联并且具有职业闭店行为特征,建议消费者收集相关证据,向当地消协组织或者有关行政部门投诉。如果遭遇商家闭店前恶意促销圈钱涉嫌诈骗,建议消费者及时向公安机关反映情况。

2024低空经济发展大会吸引1200多家企业参会,发布百余项应用

# “无人机+”解锁更多低空经济应用场景

本报讯(记者陈华)9月7日,2024低空经济发展大会在安徽芜湖开幕,超1200家企业参会,会上集中发布了百余项低空经济应用场景,涵盖物流、文旅、农业、智慧城市等众多领域。不少与会专家在相关论坛上均表达出对解锁更多低空经济应用场景的期待。

“低空经济发展离不开应用的牵引。”中国工程院院士向锦武认为,整个“无人机+”应用场景非常丰富,在低空物流、农林植保、空中快递、城市服务、应急救援等应用领域快速推进,已经大大改善了人们的生产生活。

国家低空经济融合创新中心主任助理郭辰阳直言,发展低空经济,市场是根本。

“现在的焦点从过去注重空域的问题,转向了市场和资金这两个特别突出的问题。”郭辰阳认为,现在最需要做的,就是要研究低空经济的市场在哪里。

中国信息协会会长王金平同样认为,低空经济的未来方向在市场,应该深入研究和依托现有的高校和科研单位,包括已经集聚的产业优势,来探索低空飞行器的多样化应用场景,满足不同行业、不同领域、不同层次的低空飞行需求。

作为战略性新兴产业,低空经济是一片新蓝海,具有产业链条长、辐射面广、成长性和带动性强等特点,全国各地都在发力这一

新领域。对于有些地方在发展低空经济时“一哄而上”,南京航空航天大学通用航空与飞行学院副院长张洪海表示,要冷静思考、科学谋划。他说:“可以选一些典型的场景,形成比较好的效果,然后全面推广。”

作为全国首批全域低空空域管理改革试点省份,安徽率先在省级层面出台培育发展低空经济的一揽子政策,聚焦应用牵引和场景供给,常态化组织供需对接,在城市管理、公共服务、文旅消费等领域,推出一大批面向市场的应用场景。

安徽省发展改革委主任陈军介绍,近期,安徽开展低空经济应用场景和能力清单

征集工作,得到了社会广泛关注和积极回应。“机会清单方面,共收到省内114家单位的169个场景机会。”

下一步,安徽将持续推进场景的开发,推动供需双方对接撮合,形成场景,促进形成常态化的工作机制。到2025年,力争打造30个低空标杆应用场景,建设5个低空经济应用示范区,两个示范城市和一个综合运用城市群。

“安徽低空经济应用的市场面向全国开放,热诚欢迎有志于飞行服务的企业、高校院所和社会组织来院创新、创业、创造,解锁更多的应用场景。”陈军在会上发出邀约。

### 75年来我国经济实力实现历史性跨越

国家统计局9月9日发布新中国75年经济社会发展成就系列报告之一

报告显示,75年来,从积贫积弱到世界第二大经济体,我国经济实力、综合国力和国际影响力实现历史性跨越

1979年至2023年

我国国内生产总值年均增长8.9%

远高于同期世界经济3%的增速水平

人均GDP方面

2023年

89358元

比1952年实际增长89倍

年均增长6.5%

新华社发(王威制图)

受高温多雨天气等因素影响

## 8月CPI同比上涨0.6%

本报北京9月9日电(记者时姗姗)国家统计局今天发布的全国CPI(居民消费价格指数)和PPI(工业生产者出厂价格指数)数据显示,8月,全国CPI同比上涨0.6%,环比上涨0.4%;PPI同比下降1.8%,环比下降0.7%。

国家统计局城市司有关负责人表示,8月,受高温多雨天气等因素影响,全国CPI环比季节性上涨,同比涨幅继续扩大。从环比看,CPI上涨0.4%,涨幅比上月回落0.1个百分点。其中,食品价格上涨3.4%,涨幅比上月扩大2.2个百分点;非食品价格由上月上涨0.4%转为下降0.3%。从同比看,CPI上涨0.6%,涨幅比上月扩大0.1个百分点。其中,食品价格由上月持平转为上涨2.8%;非食品价格上涨0.2%,涨幅比上月回落0.5个百分点。

PPI方面,8月,受市场需求不足及部分国际大宗商品价格下行等因素影响,全国PPI环比、同比均下降。从环比看,PPI下降0.7%,降幅比上月扩大0.5个百分点;从同比看,PPI下降1.8%,降幅比上月扩大1个百分点。

进一步加强医疗质量管理

## 门(急)诊诊疗信息登记有了新规范

据新华社北京9月9日电(记者李恒 董瑞丰)记者9日从国家卫生健康委获悉,国家卫生健康委近日印发《门(急)诊诊疗信息质量管理规定(试行)》,旨在进一步加强医疗质量管理,做好门(急)诊相关信息采集,夯实医疗管理工作的数据基础。

规定主要包括3个方面的内容:一是明确医疗机构应当及时汇总保存的患者基本信息、就诊过程信息、诊疗信息以及费用信息等4大类72项门(急)诊诊疗信息。二是明确相关信息项的具体内涵、采集和保存要求,并制定相关信息质量与接口标准,保障信息数据规范可用。三是就医疗机构利用相关信息开展质控工作提出指导,推动医院持续改进门(急)诊管理和诊疗质量。

国家卫生健康委医政司有关负责人表示,各级各类医院要结合本院工作实际,利用信息化手段做好相关信息的采集、保存、分析、反馈,推动门(急)诊诊疗质量提升。不得以本规定为由要求医务人员增加额外书写任务,加重一线医务人员负担。

## 山西开展矿企新一周期精查

本报讯(记者刘建林 李彦斌)记者日前从山西省应急管理厅获悉,自今年9月起至2025年8月,山西将对全省矿山企业开展新一周期“体检式”精查工作。

据悉,新一周期“体检式”精查工作围绕矿山依法经营情况、安全生产责任体系建立和落实情况、安全管理机构建立运行与安全生产制度完善及落实情况、安全设施设备管理和使用情况、安全生产标准化建设情况、安全风险分级管控实施情况、隐患源头治理和重大事故隐患报告情况、全员安全素质提升情况、应急救援管理制度实施情况、矿山企业自查自改情况等十个方面开展。

在企业主动自查方面,山西要求全省所有正常生产建设的矿山今年9月底前完成自查,10月底前要对自查发现的问题隐患整改到位。在市级全面“体检”方面,各市应急局将采取直接实施、分级开展等形式,选聘高水平专家,扎实有序高质量推进“体检”工作,于2025年8月底前完成辖区所有正常生产建设矿山全覆盖。在省级督促指导方面,将成立“体检”工作督查组,对各市矿山“体检”工作开展情况进行督导检查。

## “开办运输企业一件事”落地内蒙古

本报讯(记者李玉波)“我在一个窗口用了不到半小时,就拿到了两个证。”近日,货车司机刘俊辉在内蒙古自治区赤峰市喀喇沁旗交通运输局政务大厅“一件事一次办”窗口办理道路运输经营许可证和道路运输证,通过一窗受理、一站式服务、“蒙速办”APP注册登录,短短半小时,成功拿到了两个证。这是内蒙古自治区首件落地实施的“开办运输企业一件事”业务。

据了解,内蒙古开办道路运输企业“一件事”上线后,申请开办道路货物运输企业和车辆道路运输证可通过“蒙速办”APP等政务服务平台,一次性提交全部申请材料,一次性完成普通货物道路运输经营许可证、普通货物道路运输证配发两项事项审批,在符合办理条件的情况下,实现道路运输经营许可证、道路运输证“一次提交、一次办理、一次获证”。

此次“开办运输企业一件事”业务的成功落地,实现了开办运输企业和配发道路运输证两个事项的深度融合,办理时间由过去的42个工作日压缩至5个工作日,递交材料由过去的14份减少至7份,并可实现全程网上办理。