

“3·15特别策划”启动 湖南日报社全面征集 消费维权线索

湖南日报全媒体记者 李成辉

在3·15国际消费者权益日到来之际，湖南日报、新湖南客户端湘问频道、华声在线、三湘都市报将联合发声，报、网、端、微结合，为消费者提供维权帮助。今年，我们将紧盯民生商品以假充真、以次充好、虚假营销、霸王条款等违法行为，紧盯预付消费、大数据杀熟、自动续费、捆绑销售等消费痛点。

我们将发挥媒体监督和舆论引导作用，聚焦行业乱象、曝光消费陷阱，还将联动监管部门、行业协会以及律师团队，增强维权力度，共筑满意消费新格局。目前，投诉维权线索征集已启动，消费者可以通过以下渠道进行投诉。

1. 致电湖南日报社湘问频道《记者行动》新闻热线18670055661或下载新湖南客户端，进入湘问频道投诉。
2. 登录华声在线《湘问·投诉直通车》栏目(网址:http://ts.voc.com.cn/)在线投诉。
3. 关注华声在线、三湘都市报官方微博公众号、微信号、抖音号、视频号投诉。
4. 投诉邮箱:xw777111@163.com。

谈心室

保持健康心态 辅导孩子作业

老师:
由于丈夫在外地工作，我选择当全职妈妈，全力培养孩子，现在小孩读二年级，平时作业拖沓，辅导孩子作业就成了压在我心口的大石头，经常焦虑、暴躁易怒。最近看到长沙一家长辅导作业气到脑出血，我也担心自己哪天辅导作业时情绪激动，气坏身体。请问该怎么平复心情？

李女士

李女士:
“不写作业，母慈子孝；一写作业，鸡飞狗跳”，这已经不是一句玩笑话，而是当下很多父母辅导孩子作业的真实写照。很多时候你的抱怨和焦虑，其实并非来自孩子，而是来自我们自身的“牺牲感”。我们总觉得为孩子付出了一切，孩子就应该变得优秀，而一旦和我们的期待不符，就会感到挫败。父母把关注点都放在孩子身上，看似尽职尽责，实际上，对孩子而言，反而是压力，这是因为父母对孩子的爱，没有边界。

美国罗切斯特大学教授理查德·瑞安教授提出：人类天生有三大心理需求，一是归属感，即人们感觉到自己与别人有关联，在意别人，也被别人在意的感觉；二是胜任感，即人们希望感到自己有能力；三是自主感，即人们想成为具有自主权的个体，自己的行为完全出于自己的选择。

辅导作业时，孩子拖拖拉拉，家长不断大声催促；孩子走神，家长吼着责骂；孩子做错题，家长训斥甚至打骂。家长身心疲惫，孩子却一点进步都没有。孩子在指责、被动、催促的情况下极易失去学习热情，对学习越来越消极，同时也极大地影响孩子的自主权，这也是孩子在父母的多方“督导”下成绩越来越差的重要原因。

如何保持健康心态，建立良好亲子关系？我们可以从以下几个方面入手：

第一，保持平和心态，理解学习的本质。孩子学习中遇到困难是正常现象，家长要以平和心态对待，耐心倾听，帮孩子分析问题，寻找解决问题的方法和策略，给予支持与肯定，让孩子收获自信心和成就感。每一次克服难题，都是对孩子能力的肯定和成就感的培养，鼓励孩子面对挑战，勇往直前。

第二，保持容错心态，做好长远规划。家长过度干预，只关注答案的对错，会导致孩子丧失独立自主能力。我们需要明晰家长角色，既要对孩子在学习时出现的不良行为及时引导与纠正，又要注重学习方法和学习思路的引导，适当接受且不放孩子的某些错误，更不能因为某个小错误而对孩子进行心理上的伤害。

第三，保持积极心态，提高作业效率。辅导作业的目标是引导孩子学习状态，激发孩子掌握更有效的方法，给孩子营造一种快乐作业的环境。当孩子拖拉时，通过陪伴和引导，让他们体会到拖延实际上是在消耗自己的玩乐时间。当孩子作业繁重时，教授他们提高作业效率的具体策略，如合理规划时间、课前预习、上课专心听讲等，培养他们的自主学习能力和。

第四，保持空杯心态，遵循发展规律。把自己想象成没有水的杯子，不管自己有多厉害，不对孩子指指点点，遵循孩子的发展规律，掌握科学的教育方法和教育技巧，不揠苗助长，不把父母的主观意见强加给孩子。提高自己的认知水平和个人素养，科学有效引导孩子学习，和孩子共同进步。

第五，保持乐观心态，建立学习边界。每一次发脾气，都在伤害孩子，破坏孩子的学习感受，影响亲子关系，这其实是缺乏边界感的表现。在辅导作业时，父母不是监工，而是观察者、支持者和引导者，不因为一道题不会就否定、训斥孩子。生活中，增加陪伴、交流和互动，为孩子提供一个温馨健康的家庭环境，多与孩子讨论学校发生的趣闻趣事，帮助孩子在愉悦轻松的环境中敞开心扉，以朋友的身份和孩子相处，让孩子感受到家长的关心关爱。

湖南省高校心理健康服务团队 张玉桃(湖南中医药大学)、龚勋(长沙理工大学)

观影时要求另购3D眼镜，合理吗？

省消保委：涉嫌“霸王条款”，可投诉举报

湖南日报全媒体记者 方兴 李成辉

观众购买3D电影票，被影院要求另付费购买3D眼镜才能观影。澧县多位居民反映，他们在万达影城OMIS巨幕厅观看3D影片，遭遇了这一幕。记者发现，省内多个区县影院明示观众观看3D电影时需另付费购买3D眼镜。“该不该另付费购买”这一问题引发各方关注。法律规定，影院无权强制交易，而多地监管机构明确：影院应当免费提供。截至记者发稿时为止，澧县等地影院并未改正，观众观影时依旧需付费购买3D眼镜。

市民：观影需另购眼镜

1月29日，朱女士在澧县万达影城OMIS巨幕厅观看3D影片时，影院不提供3D眼镜，要求观众另外自费购买。

通过“猫眼”平台查询全省14个市州影院可见，多数区县在观看3D电影时明示需要观众另付费购买眼镜。以岳阳市为例，“猫眼”平台多个区县30家影院，有23家标明“3D眼镜收费”，仅岳阳县两家影院明示“免费”，其余5家未注明。其他市州影院做法也差不多。

记者实地走访了长沙市多家影院。开福区大悦城金逸影院成人和儿童观看3D电影时均需要购买眼镜，每副5元，且在售票柜台已明示。而凤凰海芒果影城则不需要购买，在柜台明示可向影院微信扫码借用。在美蓉区龙湖天街的博纳国际影城，明示免费提供，但仅提供给成年人，儿童3D眼镜需要支付3元另购。

声音：“另购”合不合理？

记者采访中，多家影院经理坦承，目前电影票价不包括3D眼镜费用，故

观众需要眼镜就得另付费，也可以自带眼镜，影院并不反对。若非得“免费提供”，最终影院票价会每张上涨3至5元，看似“免费提供”，实际上“羊毛出在羊身上”。

观众对“另购眼镜观影”做法则褒贬不一。

有观众表示，若目前电影票价不包含3D眼镜费用，则另付费购买眼镜，也在情理之中。另外，个人购买眼镜观影，既干净卫生，又可循环利用。

但也有观众认为，一张3D电影票动辄30元至50元不等，不算便宜，理应包含3D眼镜费用。不管是明示还是暗示“另购眼镜”，实际上都是加重消费者负担的行为。另购眼镜和票价再加3至5元，明显都属于变相收费，是不能接受的。

监管：强制交易应整改

法律界和市场监管机构又是如何看待这一现象？

针对“不另购眼镜无法观影”，北京中伦文德(长沙)律师事务所律师龙腾认为，《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条明确规定“消费者有权拒绝经营者的强制交易行为”，影院行为属违法。

“另购”一事，澧县万达影城虽然在前台已明示，但澧县市场监督管理局还是根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条之规定，即“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂

告示等含有前款所列内容的，其内容无效”，作出“影院应当免费提供3D眼镜”的结论，并下达了《责令整改通知书》和《当场行政处罚决定书》。

记者注意到，2021年7月，长沙市雨花区市场监督管理局对部分影院不免费提供3D眼镜的行为进行了约谈，不得强制交易。2019年6月，常德市消费者委员会曾集体约谈5家不免费提供3D眼镜的影院。最终，被约谈的影院均承诺整改。

省消保委：欢迎投诉举报

“根据《消费者权益保护法》规定，消费者在购买商品或者接受服务时，有权自主决定购买或者不购买任何一种商品，有权拒绝经营者的强制交易行为。”省消保委相关负责人介绍，3D眼镜是观看3D影片不可或缺的基本条件，消费者购买3D电影票之后，与电影院形成了服务合同关系，电影院有义务保障消费者顺利观看电影。电影院让消费者“自行配备3D眼镜或在前台购买”的行为，是将自身应当承担的服务义务转嫁给消费者，加重了消费者负担，属于典型的“不平等格式条款”，涉嫌“霸王条款”。

省消保委提醒，作为放映服务的提供者，电影院不仅要为消费者提供电影放映服务，也应根据电影需求为消费者提供符合要求的免费3D眼镜，由消费者决定是否使用或自行购买。广大消费者在观影时如遇到此类消费侵权问题，可主动要求影院免费提供符合要求的3D眼镜，如经营者不配合，可到相关监管部门举报、投诉，维护自己的观影权益。



长沙市开福区大悦城金逸影院，成人和儿童观看3D电影时，均需购买眼镜，每副5元，且在售票柜台已明示。
湖南日报全媒体记者 方兴 摄

“榜一大哥”打赏女主播160万，妻子要追回

湖南日报全媒体记者 田燕

“我丈夫在微信直播上用三个微信号为茶陵一陈姓女主播打赏160余万元，‘生日’那天打赏8.3万元，居当天打赏热度榜第一。现在家庭弄得支离破碎，我想要追回这笔夫妻共同财产。”2月14日，珠海的何女士向新湖南客户端湘问频道反映。

何女士说，经查微信豆记录，丈夫是从2023年2月1日开始打赏微信直播女主播，2023年6月关注茶陵县的陈姓女主播至今，丈夫用3个微信号共为陈姓女主播打赏16290313微信豆，计162.9万余元。

何女士说，该女主播谎称自己是9月28日生日。2023年9月28日当天，丈夫就打赏了8.3万余元给该女主播。丈夫的微信豆记录显示，2023年9月共打

赏了22.444万元给该女主播。记者查看何女士提供的其丈夫的微信支付记录，仅2024年3月12日，她丈夫其中一个微信号就打赏13笔共计23760元给该女主播，另用银行卡向该女主播转账5600元。

何女士说，丈夫承认两人私下见面3次，她认为丈夫与该女主播已发展为不正当关系，丈夫多次为该女主播银行卡转账特定金额的数额，如2023年9月27日、2024年9月27日、2024年12月27日，丈夫用银行卡转账给该女主播13145.20元，还多次给该女主播买金手镯、金项链、苹果手机等礼物，约20万元。

1月5日，何女士发现丈夫手机里的打赏记录，两人的微信聊天和亲密照片，当天她丈夫删除了陈姓女主播微

信，但第二天又开始打赏，仅1月8日就打赏11笔共计16300元。直到1月14日，何女士再次发现丈夫打赏的事，提出离婚，丈夫才同意配合何女士追讨打赏的钱。目前，何女士已聘请了律师，用司法途径要回丈夫打赏的钱。

何女士聘请的广东德赛律师事务所曲韵律师说：直播打赏是一种消费行为，一般来说不支持追讨，但是涉及未成年人和违反公序良俗的情况可以追回。何女士提供的相关证据证明，其丈夫与该女主播有不正当关系，所以认为其丈夫的这种打赏行为已经侵害到夫妻共同财产，归属主播个人的部分可以追回。

2月15日，记者私信陈姓女主播提出采访要求，在发稿前没有得到她的回应。

不吐不快

振亚

从智能家居到自动驾驶，从语音助手到图片生成，AI的广泛应用为人们的生产、生活带来前所未有的便利。与此同时，一些令人不安的乱象也悄然出现。

AI换脸技术的滥用，达到了以假乱真的程度。“张文宏医生”推销蛋白棒的视频曾一度在网络上疯狂传播，可随后就被本人亲自“打假”，原来这不过是用AI换脸技术制造的产物；还有多位配音演员声称自己的声音被AI“偷走”，不得不站出来公开维权。当下，AI换脸、AI合成声音的App大量涌现，导致未经他人授权就使用他人头像、声音来制作AI产品的情况越来越常见，不仅严重危害个

别让AI乱象肆意蔓延

人信息安全，也扰乱了互联网空间的良好生态、秩序。

利用AI编造虚假新闻的现象也开始冒头。一些网民为博眼球、蹭热度，将AI技术用来编造消息、造假新闻，以此来获得网民关注和点赞量，进而实现流量变现。自去年开始，公安机关就侦破了不少此类案件。这种造假行为误导公众，干扰正常的舆论，破坏社会秩序，产生极为恶劣影响。

更让人揪心的是，为用户提供情感倾诉和陪聊服务的AI虚拟伴侣开始在市场现身，让一些用户沉迷其中甚至产生了情感依赖，引发人们关于伦理和道德

的担忧。

AI应用场景中出现的这些情况不容忽视，绝不能让AI乱象肆意蔓延。基于此，应积极构建一套涵盖源头审核、过程监控、事后追责的全链条社会监督机制。在源头预防上，要加大对AI技术研发和应用环节的监管力度，确保其遵循法律法规并且符合伦理道德标准；在使用过程中，建立起行之有效的监控机制，以便能够及时察觉并制止违法违规行为；在事后追责方面，应严厉追究相关责任人的责任，从而形成强大的威慑力，推动AI技术健康、有序发展，确保其更好地服务于人类社会。

党报帮你办

投诉热线: 18670055661



你有投诉求助,我们帮问帮办,请关注新湖南湘问频道(邮箱:xw777111@163.com)

这个小区出现“蓝水” 问题已解决

编辑同志:

我是衡山县盛家状元府小区的业主,今年1月份我们小区三期的自来水呈现出不正常的蓝色,居民不敢饮用,希望有关部门及时解决。

一业主

记者追踪:

2月10日,衡山县住房和城乡建设局回复称,接诉后,该局第一时间成立应急突发事件处置工作组,经多方排查分析,原因是部分用户使用的洁厕灵反流进入二次加压泵管道,导致“蓝水”现象。由于不能有效将管壁上附着的洁厕灵清理干净,为了彻底解决此问题,衡山县自来水有限公司已将问题管道进行了更换。管道更换完成后,经抽样检测,水质符合《生活饮用水卫生标准》。

湖南日报全媒体记者 王振亚

片会计为何没有 离任补贴

编辑同志:

我是耒阳市黄市镇阳塘村7组村民阳祖尧,今年已经77岁,我在承包到户之前是7组会计,承包到户后是片会计,直到取消农业税。国家政策给予离任村干部补贴,与我同期担任片会计已落实相关补贴几年,但我的待遇一直未落实。

阳祖尧

记者追踪:

2月10日,记者致电耒阳市委组织部,工作人员告诉记者,离任村干部任满两届,年满60岁,没有违法乱纪行为,按相关规定有相应补贴。由村里上报,镇政府核实,最后组织部审定。当事人有疑问可以直接来市委组织部组织指导组和基层办询问。

湖南日报全媒体记者 田燕

车行占道修车 影响通行

编辑同志:

永州市蓝山县塔峰镇新建路国土二村路口九号电动车行经常在通道上修车、洗车,影响居民出行,存在安全隐患。

一居民

记者追踪:

2月8日,塔峰镇人民政府回复称,蓝山县消防大队与塔峰镇工作人员共同前往现场查看,工作人员已对车行经营提出专业指导建议。车行老板承诺立即整改,今后将严格遵守相关规定,不再占道修车。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

增设电梯的补贴 何时到位

编辑同志:

我是长沙县湘龙街道四季星城小区五栋住宅增设电梯出资用户代表。2024年初本栋增设电梯安装完成开始正常使用。补贴资金已于2024年7月予以公示。为何这笔钱2025年初还没发到出资用户？

一市民

记者追踪:

2月7日,记者从长沙县湘龙街道办事处获悉:因春节期间,湘龙街道办事处需支付的各类款项较多,付款时段比较集中,财政资金也面临一些压力,造成支付进度比较缓慢。在接下来的工作中,湘龙街道办事处将加大财政资金统筹力度,争取早日支付该项补贴。

湖南日报全媒体记者 田燕

废弃的输电线路已拆除

编辑同志:

靖州苗族侗族自治县甘棠镇平原村二组一输电线路已弃用,但一直未拆除。

一居民

记者追踪:

2月6日,国网靖州供电公司飞山供电所回复称,经核实,该线路为110kV甘棠变10kV太阳坪线绿之嘉支线路靖州绿之嘉实业有限公司专变的低压线路,属于客户产权范围,不属于供电企业产权。经与绿之嘉专变相关负责人了解,该线路为原贛木场专变客户的低压抽水线路,因不再使用,将该线路废弃,贛木场倒闭后,未及时将该线路进行拆除。目前已和绿之嘉公司相关负责人沟通,在2025年2月15日前,由绿之嘉公司自行将该线路进行拆除。2月19日,当地居民向记者证实,该线路已被拆除。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽