

# “大数据杀熟” 侵害消费者哪些权益

## 某外卖平台被曝会员配送费比非会员贵

近日,中国消费者协会召开网络消费领域算法规制与消费者保护座谈会时指出,部分互联网平台利用算法技术进行“大数据杀熟”,损害了网络领域消费者的合法权益,对此应加强算法应用的有效规制。

“大数据杀熟”从2018年开始被媒体广泛报道。据了解,随着互联网经济的快速发展,网络购物、交通出行、旅游住宿、订餐外卖、网络游戏等生活消费领域都出现了大型平台企业。这些平台通过大数据、人工智能等手段为消费者提供了更丰富的产品或服务的同时,也存在一些侵害消费者权益行为。

前不久,某外卖平台被曝出会员的配送费比非会员贵,引发社会广泛关注。

接受记者采访的业内人士认为,“大数据杀熟”在本质上是一种差异化定价行为。考虑到不同的交易成本,差异化定价本来属于企业经营自由的范围,但任何自由都有限度,一旦差异化定价的自由超过了一定的限度,就会变成违法行为。

记者发现,除了外卖平台,其他电商平台也存在“大数据杀熟”的现象。

2020年11月,来自北京的张女士在某电商平台购物,下单时使用了自己经常用的账号,价格显示为122元,结账时使用了不

常用的账号,发现竟然便宜了25元,原来该电商平台在普通账号的界面上多出了一张“满69元减25元的优惠券”。

来自辽宁的朱女士经常使用某打车软件,她发现自己每次打车的费用比新用户要贵几元钱。“我们其实都知道平台这么做的逻辑,老客户对品牌、平台有了忠诚度,可以暗中薅羊毛。而对于新用户,可以先给点甜头,然后发展成老客户,再暗中薅羊毛。”朱女士说。

所谓“大数据杀熟”,是指同样的商品或服务,老客户看到的价格反而比新客户贵出许多,经营者运用大数据收集消费者的信息,分析其消费偏好、习惯,将同一产品或服务以不同的价格卖给不同的消费者,从而获取更多的利益。2020年11月10日,国家市场监督管理总局起草的《关于平台经济领域的反垄断指南》向社会公开征求意见,其中将“大数据杀熟”定义为滥用市场支配地位,实施差别待遇。

采访中,中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁认为,“大数据杀熟”主要侵害了消费者的公平交易权。此外,各大平台是通过大数据收集消费者的个人信息,从而推测出消费者的消费偏好,如果不符合知情同意原则,则可能涉嫌侵害个人信息权

益。“‘大数据杀熟’对于公平竞争、诚实守信的市场秩序具有破坏效应,可能引发社会信任危机。”

在上海恒行达律师事务所律师王艳辉看来,“大数据杀熟”侵害了消费者的知情权。消费者权益保护法第八条规定了消费者享有知情权,即“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”。消费者有权让经营者提供价格情况,当然也包括差异化定价的情况。

“‘大数据杀熟’不仅侵犯了消费者的权益,还会扰乱市场经济秩序。”王艳辉说,尤其是在当前头部互联网企业涉嫌垄断的情况下,滥用市场支配地位加上“杀熟”,会让市场进一步失控。

据王艳辉介绍,我国现行法律已经建立了针对“大数据杀熟”行为进行规制的整体结构。例如,电子商务法第十八条第一款规定,电子商务经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果,应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项,尊重和公平保护消费者合法权益。电子商务法第七十七条规定,电子商务经营者违反本法第十八条第一款规定提供搜索结果,或者违反本法第十九条规定搭售商品、服务的,由市场监督管理

部门责令限期改正,没收违法所得,可以并处五万元以上二十万元以下的罚款;情节严重的,并处二十万元以上五十万元以下的罚款。

“但从监管层面来看,由于目前在理论上针对‘大数据杀熟’的违法边界还存在争议,故执法尚未成熟。”王艳辉认为,当下的监管主要体现在数据安全和价格垄断上,包括违规搜集、使用个人信息等。因此,相关规定的落实有赖于经营者、消费者、监管者多方发力,齐头并进。

在郑宁看来,平台在搜集用户个人信息时,要遵循知情同意原则,创新获利应当建立在充分保障消费者权益的基础上,而不是利用“大数据杀熟”。同时,消费者也要提高个人信息保护的意识,尤其在涉及个人信息中的私密信息时,消费者更要提高警惕。

“当平台无法保障消费者的权益时,相关的监管部门就要承担起责任。”郑宁认为,相关监管部门要鼓励消费者进行投诉举报,对违法行为进行查处,对平台进行行政指导,约谈相关企业。同时,与行业协会合作,制订具体细则,把违法严重的平台列入失信记录。

据法制日报

## 贵州道真：“调解+”破解信访难题

近年来,贵州省道真自治县认真学习“枫桥经验”,成立262个自管委,构建自治、法治、德治有机融合社会治理新模式,实现了社会矛盾有效预防和及时化解。

“大家都是邻居,今天天面对面坐下来,把事情说开,大家你让一步我退一点,这个事就过去了。”道真隆兴镇三龙村两位村民因土地界判问题打了多年的“嘴官司”,村自管委委员经实地走访后,召集左

邻右舍集体评议、开导劝解,最终两家握手言和。

近年来,道真自治县广泛调动和整合法律服务、心理服务等资源,采取“调解+”措施,开辟诉前调解的渠道,让当事双方在调解室解开心中结。2020年来,全县各地自管委共组织调解各类矛盾纠纷733件,开展诉前调解151场次,累计为群众节省诉讼费用20余万元。

据中国青年报

## 江油市打造“智慧监察” 根治欠薪

近年来,四川绵阳江油市着力打造“智慧监察”,构建“三级网格”,取得良好实效,全市农民工工资案件受理、拖欠人数、拖欠金额三项指标大幅下降,未发生因欠薪引发的恶性群体性事件和极端个人事件。

专业化工管平台打造治欠保支防火墙。运用“四川省农民工工资支付监管平台”和“国务院互联网+督查”推进智慧工地建设,项目工地上安装农民工智能考勤大门和实名显示led大屏,准确记载农民工考勤数据。农民工工资实行银行专户实名直发和日清月结。监管平台对智慧工地数据、银行发放数据实时监控、动态排查预警。仅2020年11月至今,全市就排查在建工程项目68个、企业45家,涉及劳动者25000余人,涉及农民工18500余人,梳理出欠薪隐患15条,及时处置化解12条,有2家建筑施工单位和1家生产企业被劳动保障监察部门下达限期支付工资的“整改指令书”。

“两法衔接”平台担当根治欠薪“执法先锋”。建成行政执法与刑事司法衔接信息共享系统即“两法衔接平

台”,通过信息化手段,将行政执法中查办的涉嫌犯罪的案件,及时移送司法机关处理,公安机关、检察院、法院提前介入联合执法,保持对涉刑案件的强压的态势,彰显严厉打击恶意欠薪的威慑力。2019年以来,通过两法衔接平台向市公安局移送涉嫌拒不支付劳动报酬罪案件5件,市公安局立案查处5件。开展部门联合行动50余次,处理案件120余件,涉及人数2300余人,涉及金额2200余万元。

劳动保障监察网格筑牢劳动维权坚实基础。建立市级网格1个、乡镇网格16个、社区网格56个,将用人单位劳动用工信息录入信息平台实施动态监管,及时发现违法违规线索并进行执法检查处理,将矛盾纠纷化解在基层。平台中记录的劳动用工、工资支付情况纳入企业诚信评价,积极向上级推送欠薪企业“黑名单”。仅2020年就发出《劳动监察询问通知书》260份、《整改意见书》208份、《处罚告知书》15份,处罚施工总承包企业12家,21家施工总承包企业列入欠薪重点监控企业。

通讯员 徐涛 苟中良

# 参与率连续4年排名全国前列

## 四川注册教育部普法网“宪法小卫士”学生达1600余万人

本报讯(记者 赵蝶)昨日,记者从四川省教育厅获悉,为严格落实全面依法治国要求,四川省教育系统紧密结合四川实际,深入推进“七五”普法,法治宣传教育工作得到有力推进,取得显著成效。

以强有力的组织领导保障工作。建立四川省教育系统法治宣传教育领导小组,对“七五”普法规划实施工作进行统筹协调和具体指导,指导全省各级教育行政部门和各级各类学校成立相应的法治宣传教育领导小组和工作机构,专门负责普法工作。将工作经费列入年度工作预算,教育厅每年列支100万元左右,推动法治宣传教育工作在教育系统实现全面有效覆盖。

以务实的阵地建设夯实工作。充分发挥学校在开展青少年宪法宣传和法治教育中

的主阵地作用,分学段开齐开足道德与法治、思想政治、思想道德修养与法律基础课程。持续推进主题活动,推动法治教育与校园文化有机融合。召开全省“法律进学校”现场工作会和民办高校“法律进学校”现场工作会。加强“依法治校示范校”创建,评选认定123所省级“依法治校示范校”;指导各地中小学校广泛建设校园法治宣传栏和法律图书室(角);开展“法律七进”示范点创建工作,全省21个市(州)均有“法律进学校”示范点,有力促进青少年学生法治意识培养。

以全面的资源整合推动工作。加强基地建设,利用法院、检察院、监狱、戒毒所、青少年宫等社会资源,创建100余个综合性、常设性、功能齐全的法治教育实践基地。目前教育厅、省检察院、司法厅正在共建省级青

少年法治教育实践基地。各级法院、检察院、公安、司法行政等部门先后推荐选派法官、检察官、公安干警、律师、基层司法所长、法律服务工作者担任各级各类学校法治副校长、法治辅导员,法治副校长和法治辅导员配备率达100%,聘请法律顾问达100%。

以高效的载体载体深化工作。支持青少年学生开展校外法治实践,依托各地监狱(未成年犯管教所)、强制隔离戒毒所警示教育基地,开展服刑、戒毒人员“现身说法”活动,有组织的对青少年开展警示教育。连续5年举办全省学生“学宪法讲宪法”活动,将宪法学习融入升旗仪式、开学典礼等教育活动,实现宪法学习全覆盖。开展为期3年的“法治进校园”全省巡讲活动,累计开展法治进校园巡讲活动5438次,涉及中小学校、幼儿园

5693所。开展“宪法法律进高校”活动,180场宣讲覆盖全省126所高校近20万师生,实现全覆盖。围绕宪法学习组织开展主题演讲比赛、知识竞赛和辩论赛,以赛促教、以赛促学。2016-2020年,层层选拔优秀学生参加“学宪法讲宪法”演讲比赛、知识竞赛、辩论赛省级决赛和全国总决赛,前四届获得演讲比赛全国总冠军1人次、季军2人次,一等奖2人次,二等奖2人次,三等奖9人次,知识竞赛团体全国季军一次,一等奖一次,辩论赛一等奖一次。教育厅连续4年获教育部“学宪法讲宪法”全国优秀组织奖。2016-2019年,注册教育部普法网“宪法小卫士”学生1600余万人,“宪法小卫士”参与率连续4年排名全国前列。教育厅法规处被全国普法办评为“七五”普法中期先进集体。

