



两会热点大家谈

开
栏
语

每年全国两会,来自五湖四海的全国人大代表、政协委员齐聚一堂,为经济发展、民生改善等建言献策,许多建议更是引发网友共鸣和热议。今年全国两会,你最关心哪些热点话题?

从3月2日起,封面新闻特别策划的“两会热点大家谈”栏目正式上线,诚邀广大网友共谋发展大计,共话民生幸福,将你的期盼和建议传递给全国人大代表和政协委员。

在这里,你可以就诸多热点话题畅所欲言。机票、酒店、在线旅游,不同手机搜出来的价格不同,某些品牌价格甚至更贵,“大数据杀熟”何时才能休?在人工智能呈爆发式发展的当下,AI监管问题随之而来,国内AI立法还有多远?

无论是关注教育公平,呼吁减轻学生课业负担,还是聚焦医疗改革,期望解决看病难、看病贵的问题;无论是关心环境保护,倡导绿色发展理念,还是关注就业创业,希望政府提供更多支持和机会……你心之所系,即是我们关注的焦点。你的想法和建议,将有机会被带上全国两会,成为推动国家发展的重要力量。

“大数据杀熟”何时休?

此现象引发部分全国政协委员及专家热议

订机票,不同手机在同一时间搜索同一趟航班票价相差几倍;使用打车软件,“钻石会员”车费高于新会员,且更难打到车……

近年来,“大数据杀熟”的话题持续引发关注,不少网友分享被大数据“杀熟”的经历,有抱怨,有无奈,更多的是期盼这一问题能早日得以解决。

大家热议的“痛点”问题,就是代表委员们关注的焦点。为何大数据杀熟屡禁不止?消费者遇到这种情况该如何维权?全国两会即将召开之际,华西都市报、封面新闻记者就此话题采访了部分全国政协委员及专家。

“杀熟”手段层出不穷 旅行电商平台成投诉重灾区

不久前,“3款手机同时买机票差价3倍”冲上微博热搜,引起网友热议,但杀熟现象并不仅限于机票预订。

3月1日,记者以“大数据杀熟”为关键词在黑猫投诉平台上搜索,发现网友的投诉在不断更新,搜索结果显示共有6370条投诉,投诉对象包括网购、在线旅游、网约车、酒店、外卖等几乎所有类型的平台。

“同一时间同一房型,不同手机搜索出来的价格不同。半小时内取消订单,平台借口说要交罚金,1400多元的住宿费,退到手只剩800多元。”一网友表示,他投诉到北京市海淀区文旅局,此事才顺利解决,“大家保存证据后,可以拿起法律武器维护自己的合法权益。”

另一位网友称,他是某出行平台多年的白银贵宾会员,2月13日下单订了深圳一家酒店大床房,花费558元,同行朋友查询到该酒店同房型同日价只要501元,“严重欺骗伤害老客户,要求退回差价57元,并10倍赔偿差价570元,共627元。”

随后,出行平台客服联系该网友,给出的解决方案是赔付200元,遭到网友拒绝。“如果不是同行朋友查看,都不知道有这么坑,感觉特别不好。”该网友表示,大半个月过去了,他投诉的问题至今没有得到解决。

还有网友分享,“连续点了1个月的外卖,甚至还买了优惠券,后来价格越来越贵,配送费也越来越贵,我用隔壁地址换了个名字试了一下,结果比我之前订的便宜。”

之前,北京市消费者协会发布的一份关于“互联网大数据杀熟”的问卷调查结果显示,近七成受访者认为“大数据杀熟”现象频繁出现;六成受访者表示,自己曾在不同平台上遭遇过“大数据杀熟”。

为何屡禁不止? 涉及企业、消费者等多方因素

2月28日,全国政协委员、民盟四川省委副主委、四川恒和信律师事务所主任李正国说:“大数据杀熟屡禁不止,

涉及企业、消费者等多方因素。”

从企业层面来看,利用先进算法技术分析消费者行为,隐蔽地实行“杀熟”,难以被察觉,同时也不易被监管处罚,这无形中降低了企业“杀熟”担责的风险,同时还能获得巨大利润。

多数消费者对“杀熟”缺乏明确认知,不能及时识别并采取行动。同时,消费者起诉面临维权成本高、举证困难、价格歧视法律认定模糊等诸多困境。

李正国表示,互联网行业迅猛发展,相关行业规范标准还不完善,法律层面缺乏对大数据“杀熟”的明确规定,使得遏制电商行业“大数据杀熟”现象缺乏明确依据。此外,由于大数据“杀熟”的监管和取证需要大量的专业技术支持,监管部门难以投入巨大的人力、物力,难以获取企业内部的定价机制和数据处理流程,导致查处成本高。

“大数据杀熟”现象在旅游及其他在线服务领域确实存在,这种做法利用算法分析用户的购买历史和行为习惯,在同一时间针对不同账号设定不同价格,违背了平等、公平的原则。”四川省社会科学院生态文明研究所副研究员赵川说,虽然差价往往不高,但削弱了消费者体验感,伤害了消费者信任,从长远看得得不偿失。

如何判定是“杀熟”? 不得非法收集利用相关信息

李正国表示,我国现行法律、法规并未直接规定“大数据杀熟”的概念内涵,从本质上说,大数据“杀熟”是指经营者利用收集到的消费者个人信息(如地理位置、消费频率、购买历史等信息),通过算法等手段,在价格等交易条件上对消费者实施的差别待遇手段。

我国相关法律法规对于差别待遇作出了明确的禁止性规定,如2021年11月1日施行的《个人信息保护法》规

定:利用个人信息进行自动化决策,应当保证决策的透明度和结果公平、公正,不得对个人在交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇;2022年3月1日施行的《互联网信息服务算法推荐管理规定》亦规定:不得根据消费者的偏好、交易习惯等特征,利用算法在交易价格等交易条件上实施不合理的差别待遇。

据此,虽然都存在对用户数据的分析和利用,但与合法范围内的平台“差异化”营销手段相比,大数据“杀熟”的出发点与目的均具有不法性,前者并不具备非法目的,后者则以侵害消费者权益为核心特征。大数据“杀熟”之所以为“非法”,核心原因在于经营者收集、利用、处理消费者个人信息的过程违法,以及消费者间的价格差异缺少正当理由。

具体而言,合法的平台营销手段不能包括非法的信息收集利用,以及不正当不透明的定价策略。经营者如存在非法收集个人信息、未征得消费者同意或超出消费者同意范围使用个人信息的,以及消费者间的价格差异原因并不透明,价格差异与市场因素无关、与商品服务质量无关,仅与消费者个人信息因素有关的,那么由此导致的价格差别就可构成大数据“杀熟”。

遇到“杀熟”怎么办? 可以通过多种方式维权

2022年3月1日起,国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、国家市场监督管理总局联合发布的《互联网信息服务算法推荐管理规定》正式施行。消费者遭遇“大数据杀熟”时可以依据相关法律、法规、规章等,通过下列方式维权:

按照《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定,向当地消费者协会投诉举报自己遭遇的“大数据杀熟”行

为;

向网信部门和电信、公安、市场监管等有关部门投诉、举报。《规定》首次明确了算法推荐服务治理和相关监督管理工作的主管部门,为电信、公安、市场监管等有关部门,前述有关部门应对发现的问题及时提出整改意见并限期整改;

在涉及欺诈的情形下,可以向人民法院起诉,请求法院撤销合同,并依据《消费者权益保护法》第五十五条,请求惩罚性赔偿;

在能够认定行为人拥有支配地位(或达成垄断协议)时,消费者可向人民法院提起反垄断诉讼,或者根据《反垄断法》相关规定向反垄断执法机构(市场监督管理部门)举报。

建议

将平台经营者定价算法予以公开或者备案

“建议出台更高层级的规范,更注重从消费者权益保护的规制角度出发,明确规定大数据‘杀熟’的行为要件构成、行政处罚后果。”李正国说,这样可以赋予消费者更多的维权路径,以及通过严格的违法后果达到威慑经营者,尤其是经营地位较高、违法成本较低的平台型经营者的目的。

在技术监管层面,借助定价算法实施大数据“杀熟”具有难以被监管的隐蔽性特征,形成了所谓的“算法黑箱”。对此,李正国表示,可将平台经营者的定价算法予以公开,或在专门机构予以备案,以便于监管机构得以准确判断经营者是否实施了“杀熟”行为。

对于大数据“杀熟”以及算法侵权举证艰难的困境,李正国建议,加快培育具有专业水平的执法队伍,监管部门可充分借助社会力量,通过听证会、咨询等方式,积极吸纳专家、学者以及公众共同参与对大数据“杀熟”的执法过程。

“为保障消费者权益,营造清朗的在线消费环境,有关部门应加强对相应法规的监督执行。运营平台也需要避免蝇头小利,用公平诚信的经营策略来维护自身品牌形象。”赵川说。

华西都市报·封面新闻记者 杨金祝

“两会热点大家谈”留言方式

为了方便网友参与,从3月2日起,封面新闻传媒矩阵开启多个“两会热点大家谈”留言渠道,充分收集读者心声。

- 1.在封面新闻客户端《两会热点大家谈》互动稿件下留言;
- 2.在封面新闻官方微博、微信或抖音账号进行留言;
- 3.进入封面新闻客户端香蕉频道的两会热点大家谈专区发布动态,图文或视频皆可,点击右上角“发动态”即可;
- 4.拨打热线028-86969110。



大数据杀熟。图据新华社客户端