

2024年8月

9

星期五
农历甲辰年
七月初六

山西科技报

立媒 科经

科技改变世界 创新引领未来

周刊

新闻热线
4159087

国内统一连续出版物号 CN14-0009 邮发代号 21-1016 总第 7711 期 今日 16 版

热点关注

阅读提示:暑期以来,各地开启旅游旺季。人们频繁地使用在线旅游平台购票、订酒店等。但是,大数据“杀熟”的问题再次引发关注。

消费者投诉称:在相同平台、相同时间预订同一航班,不同账号显示的机票价格相差近千元,会员价比普通用户还贵;有人预订酒店失败,换个手机查询,价格竟然涨了……不少消费者苦叹“懂我的人坑我最深”。

在黑猫投诉平台,检索“杀熟”关键词,已有高达 14248 条相关投诉,检索“大数据杀熟”关键词,相关投诉有 7245 条。不少商家被曝出存在大数据“杀熟”现象,在出行、住宿、网购等领域尤其突出。

那么,何谓大数据“杀熟”?有何危害?这种行为为何难以杜绝?如何从根本上解决这一难题?本文一一解答。

>> 导读

第五期孕学校师资暨基层建册机构培训班开班
该培训班由太原市卫生健康委员会主办和人民医院承办

古交市妇幼保健计划生育服务中心
召开 2024 年度(医保相关政策)培训会

太原市妇幼保健院
多学科协作 共解整形疾病之困

在太原市迎泽区中医医院
市基层中医外治实训基地首期培训班正式开班

太原市迎泽区中心医院
组织召开职工代表大会

大同市第二人民医院肿瘤医院
“邵彬名医工作室”挂牌

A2 版

山西焦煤汾西矿业中盛煤业
“三个加强”打好雨季“三防”主动仗

热血有情 大爱无声
芮城县古魏镇开展义务献血活动

A4 版

大数据“杀熟”—— “杀”掉的是消费者信任和平台“钱”途

01 何谓“大数据杀熟”?

大数据杀熟,实质就是经营者对算法的滥用,即一些平台企业通过所掌握的消费者经济状况、消费习惯、价格敏感度等信息,对消费者在交易价格等方面实行歧视性的差别待遇,特别是利用用户不愿轻易更换惯用平台等心理,对老用户收取更高费用。

“杀熟”的形式多样,主要有三种表现:一是根据用户使用的设备不同而差别定价,比如针对苹果用户与安卓用户制定的价格不同;二是根据用户消费时所处的场所不同而差别定价,比如对距离商场远的用户制定的价格更高;三是根据用户消费频率的不同而差别定价,一般来说,消费频率越高的用户对价格承受能力也越强。



02 大数据杀熟的危害

大数据杀熟,是商家在利用消费者的信任和信息不对称套取超额利益,侵害了消费者的权益,背离了公平诚信的价值原则,也违反了相关法律规定。

从法律角度看,个人信息保护法规定,个人信息处理者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。价格法、消费者权益保护法等也对大数据杀熟可能产生的价格欺诈等作出约束,对于处于市场支配地位的平台而言,大数据杀熟还涉嫌违反反垄断法。

所以,大数据杀熟,“杀”掉的是消费者信任和平台“钱”途!

【相关链接】

2020年7月,胡女士通过携程APP订购了舟山希尔顿酒店的一间豪华湖景大床房,支付价款2889元。然而,离开酒店时,胡女士偶然发现,酒店的实际挂牌价仅为1377.63元。胡女士不仅没有享受到星级客户应当享受的优惠,反而多支付了一倍的房价。

胡女士以上海携程商务有限公司采集其个人非必要信息,进行“大数据杀熟”等为由诉至法院,要求退一赔三并要求携程APP为其增加不同意“服务协议”和“隐私政策”时仍可继续使用的选项,以避免被告采集其个人信息,掌握原告数据。

03 大数据杀熟问题如何解决

因此,针对大数据杀熟,要切实优化监管举措,多管齐下,改变“人人喊打又办法不多”的局面。

【消费者要拿起法律武器维权】今年7月起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》明确规定,经营者不得在消费者不知情的情况下,对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。

这是我国在行政法规中,针对大数据“杀熟”首次规范差异化定价。《条例》的出台将更好支持消费者依法维权,倒逼企业规范经营。

【要做好对平台的监管】个人信息保护法在法律层面上对自动化决策进行了规范,但相关规定还需进一步细化。要拿出更有效的监督和约束措施,促使平台切实履责。网信、市场监管等部门应主动作为,通过开展专项检查等方式,做好相关执法查处。

【要充分发挥消费者的监督作用】要为消费者畅通投诉举报渠道,可以在各类消费平台上建立“一键维权”等机制;针对举证难问题,相关部门不妨提供一些技术支持,帮助消费者寻找、固定证据;消费者协会等组织应做好相关知识普及,提高消费者的防范意识,并为消费者维权提供帮助。

大数据杀熟经典案例: 携程被判退一赔三

柯桥区法院审理后认为,携程APP作为中介平台对标的实际价值有如实报告义务,其未如实报告。携程向原告承诺钻石贵宾享有优惠价,却无价格监管措施,向原告展现了一个溢价100%的失实价格,未践行承诺。而且携程在处理原告投诉时告知原告无法退全部差价的理由,经调查也与事实不符,存在欺瞒。故认定被告存在虚假宣传、价格欺诈和欺瞒行为,支持原告退一赔三。

原告退一赔三。

据此,法院当庭作出宣判,判决被告上海携程商务有限公司赔偿原告胡女士投诉后携程未完全赔付的差价243.37元及订房差价1511.37元的三倍支付赔偿金共计4777.48元,且被告应在其运营的携程旅行APP中为原告增加不同意其现有“服务协议”和“隐私政策”仍可继续使用的选项,或者为原告修订携程旅行APP的“服务协议”和“隐私政策”,去除对用户非必要信息采集和使用的相关内容,修订版本需经法院审定同意。



新闻传播更及时 / 新闻内容更生动 / 新闻受众更广泛

主管:山西省科学技术协会 主办:山西科技新闻出版传媒集团 出版:《山西科技报》社有限责任公司 出版单位地址:太原市新建路18号 印刷厂:太原日报传媒集团印务有限公司(唐槐路80号) 总编辑:王而平

广告经营许可证号:1400004000004 广告/发行热线:4159062 邮箱:sxkj@163.com 邮编:030002 发行方式:邮局 发行单位:山西省邮政报刊发行局 全年定价:280元 头版责编:黄晶