

调查显示过半消费者有过被“杀熟”经历,但相关企业均一口否认

有没有大数据“杀熟”,到底谁说了算?

本报记者 杨召奎

北京市消费者协会日前发布的大数据“杀熟”问题调查结果显示,88.32%的被调查者认为大数据“杀熟”现象普遍或很普遍,56.92%的被调查者表示有过被大数据“杀熟”的经历。体验人员实际调查也发现,去哪儿网、飞猪旅游等企业存在涉嫌大数据“杀熟”行为。

不过,在该调查结果发布后不久,与此前被指涉嫌大数据“杀熟”的所有企业一样,上述两家企业立即公开表态称,不存在大数据“杀熟”行为。

一边是多数用户觉得自己曾被大数据“杀熟”,另一边是相关企业坚决否认。有没有大数据“杀熟”,到底谁说了算?对此,《工人日报》记者进行了调查采访。

涉事企业无一例外,均否认利用大数据“杀熟”

近年来,大数据“杀熟”问题备受社会各界关注。除了在线旅游平台,在线票务、网络购物、交通出行、外卖等多个领域也都曾被网友曝出存在大数据“杀熟”。但无一例外,涉事企业都予以否认,最后结果也都不了了之。

此次,北京市消费者协会调查体验人员在对飞猪旅游体验调查中发现,同一酒店新老用户标价不同,优惠也不同。

2名体验人员同时通过飞猪网预订丽枫酒店·昌平体育馆店的同一天高级大床房,老用户的房费不含早餐291元1间,而新用户的房费不含早餐286元1间,另享受4元买立减优惠,实际282元1间。而体验人员浏览一次五星级酒店后,页面推送的基本都是高价酒店。

体验人员在对去哪儿网体验调查中,则出现预订同一酒店价位一致,但不同用户享受优惠项目不一致,导致最终新用户比老用户订酒店价格便宜10元。

但针对北京市消费者协会的调查结果,飞猪对本报记者回应称,在线旅行平台上,同一商品不同人购买时价格不同,同一个人在不同时间购买同一商品时价格不同等情况,常被社会误解为大数据“杀熟”。而实际上,这些情况往往是由于促销红包、新人优惠、酒店和航班库存变化带来实时价格变动等原因造成的,并非大数据“杀熟”。作为平台,飞猪从来没有,也永远不会利用大数据损害消费者利益。

去哪儿网也对记者表示,绝对不存在大数据“杀熟”行为,对所有用户报价均一致。

其中新老客户看到不同的价格是基于拉新活动的优惠券所致,这些活动都在价格中有明显说明,并非隐性的大数据“杀熟”。

电商法列出针对性条款,大数据“杀熟”形式多样而隐蔽

在中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江看来,在《电子商务法》实施之后,大数据“杀熟”问题得到了明显改善,尽管目前仍有部分商家利用大数据技术推送特定商品或服务,但较少发现商家存在明显违反《电子商务法》第十八条规定的,只向消费者提供与其个人特征相符选项的做法。

据了解,今年1月1日实施的《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电子商务法》)第十八条明确规定,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的,应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项,尊重和平等保护消费者合法权益。在大数据“杀熟”疑云频现泛起的当下,这一规定看作是《电子商务法》的一大亮点。

中消协法律与理论研究部主任陈剑对记者表示,《电子商务法》规定,在针对消费者个人特征提供商品、服务搜索结果的同

时,要一并提供非针对性选项,通过提供可选信息,针对的正是互联网中的“看人下菜”问题。此外,该法还明确,企业违反第十八条规定的可由市场监督管理部门责令限期改正,没收违法所得并处罚款,这有利于制约大数据“杀熟”,保护消费者的知情权、选择权。

“《电子商务法》约束了相关企业的‘杀熟’行为,但消费者普遍觉得曾遭遇大数据‘杀熟’。这说明,由于大数据‘杀熟’的概念具有主观性和模糊性,形式具有多样性和隐蔽性,消费者越来越难以发现和分辨。”陈音江说。

建议完善法律法规,明确大数据“杀熟”的判断标准

尽管形式隐蔽、难以发现,企业也矢口否认,不过北京市消费者协会大数据“杀熟”问题调查项目有关负责人对本报记者表示,此次调查认为个别企业涉嫌大数据“杀熟”,是尊重和平等保护消费者合法权益。在大数据“杀熟”行为证据和依据的。

该负责人以飞猪旅行为例解释说,首先,同时以新老用户账号模拟消费者在飞猪平台同一个页面同一个位置购买同一个产品时,一是老用户的价格比新用户高5元钱;二是老用户不享受优惠,新用户享受买立减4元

优惠;三是老用户同样的房型只有4种选择,而新用户有更多的选择。“也就是说,老用户不仅价格高、不享受优惠,而且选择的机会也要少。”

其次,商家对老用户设置特定的交易条件,显然涉嫌侵犯消费者的知情权和公平交易权,也就是我们俗称的大数据“杀熟”。

不过,中国人民大学法学院教授刘俊海对记者表示,关于大数据“杀熟”,目前还没有明确统一的定义,因此导致相关企业与消费者理解不一致的情况。

陈音江认为,应将大数据“杀熟”定义为经营者利用大数据技术采集用户信息、建立用户“画像”,并以谋取利益为目的,根据用户“画像”提供特定(非可选性)商品或服务的损害消费者权益行为。

北京市消费者协会则建议,应尽快完善现有法律法规,明确对大数据“杀熟”的判断标准,对大数据的法律属性和使用范围予以规定。如尽快出台《电子商务法》相关实施配套条例,完善《网络安全法》《互联网信息管理办法》等相关法律法规,将大数据“杀熟”行为列入法律治理范围之内。同时,完善《价格法》有关规定,清晰明确界定“价格歧视”行为,探讨是否将大数据“杀熟”现象列入价格歧视范畴。

对金融等领域虚假违法广告执法力度将加强

本报讯(记者杨召奎)国家市场监管总局3月29日发布通知,要求各地市场监管部门以社会影响大、覆盖面广的门户网站、搜索引擎、电子商务平台为重点,突出移动端客户端和新媒体账户等互联网媒介;针对医疗、药品、保健食品、房地产、金融投资理财等领域的虚假违法广告,要加大执法力度。

同时,通知明确指出,各级市场监管部门要集中力量查处一批情节严重、性质恶劣、社会反响强烈的案要案,综合运用行政处罚、刑事打击、依法监管、联合惩戒、曝光案件等手段,形成有效震慑。对违法情节严重的案件,上级机关要挂牌督办,不得以行政约谈代替行政处罚,不得以行政处罚代替刑事处罚。

通知要求,要加强互联网广告监测。要主动适应移动客户端、新媒体账户等互联网广告快速发展的新形势需要,创新监测方式,提升互联网广告监测能力,为深入开展互联网广告整治提供有力支撑。强化监测结果运用,加强监测数据分析研判,规范监测线索处置,对总局派发的涉嫌违法线索要及时依法处理,做到件件有落实。

去年下架封存、召回不合格食品693吨

本报讯(记者蒋璐)3月29日,市场监管总局通报了2018年国家食品安全监督抽检情况。抽检显示,肉蛋奶、米面油等日常消费大宗食品抽检合格率较高,方便食品、冷冻饮品等合格率较低。2018年完成国家监督抽检不合格食品核查处置任务10696件,下架封存、召回不合格食品693吨。

2018年,市场监管总局坚持以问题为导向,对日常监管、专项整治、投诉举报、风险监测等发现问题较多的安全指标、产品、业态、企业和区域加大抽检力度。全年完成24.9万批次国家监督抽检任务,较2017年增加了6.9%,覆盖全部33大类食品。检出不合格样品5965批次,样品平均不合格率为2.4%,与2017年持平。

值得关注的是,方便食品、冷冻饮品等合格率较低。方便食品抽检3470批次,检出不合格样品260批次,不合格率为7.5%,主要是微生物污染和超范围超限量使用食品添加剂问题;冷冻饮品抽检1176批次,检出不合格样品85批次,不合格率为7.2%,主要是生产、冷链、贮存、运输等环境卫生或冷链温度不达标,导致微生物污染问题;淀粉及淀粉制品抽检3514批次,检出不合格样品185批次,不合格率为5.3%,主要是超范围超限量使用食品添加剂问题。

新华社记者 张端 摄



樱花烂漫游人如织

3月31日,游客在中国科学技术大学东区观赏樱花。

近日,位于安徽合肥的中国科学技术大学校园内,樱花竞相开放,吸引众多游客和市民前来观花赏景。

新华社记者 张端 摄

北京世园会志愿者将分批招募 滚动培训

162天的盛会将有2万名志愿者参与

本报记者 刘静

“这个机会太难得了,世园会现场有那么多不同主题展园,是中国特色园林文化的集中展示,对我的专业学习能起到促进作用。”赵子祎说。

正在北京林业大学园林学院读研究生一年级的赵子祎,是北京世园会的一名志愿者。世园会开幕后,她将在演艺中心服务10天,协助人员引导工作。

能从众多的学生中“脱颖而出”,赵子祎觉得很骄傲。她记得,通过了初步筛选后,学校还组织了一次面试,5人为一组,选拔核心志愿者。

3月30日,北京世园会启动了4月至5月参与服务的志愿者培训工作和6月参与服务的志愿者招募工作。

记者从世园局获悉,北京世园会将于4月29日正式开幕,在为期162天的盛会里,将有2万名志愿者参与园区运行和游客服务,每天近600名志愿者同时上岗,每个志愿者将连续服务不少于7天。

届时,世园会的志愿者将通过遍及世园会每个角落的微笑和服务,向世界诠释志愿者的生动内涵。

北京世园局志愿者管理部部长代兵表示,由于世园会持续时间长,志愿者批次多,志愿者将按照提前两个月招募,提前一个月培训的原则有序推进。

“为做好园区试运行、开闭幕式、重大活动、极端大客流等特殊时段志愿者应急保障服务,世园会还在延庆区招募储备2000名通用志愿者,在相关高校储备90名外语专业、30名传媒专业、30名通信专业志愿者。根据工作需

要随时上岗,保障应急需求。”代兵介绍说。

据了解,自今年1月20日,世园会首次对外发布园区志愿者社会招募信息以来,得到了广大青年志愿者的积极响应,已获得超过300万次的点击量,通过线下、电话和现场咨询的报名者超过了10万人次。截至目前,已经有超过15000人成功完成了网上报名。

北京市47所高校、16个区和60家企业成立了以分管领导为总指挥的工作领导小组,组织开展本单位的志愿者招募工作。

“每个志愿者在上岗前,将接受包括通用培训、专业培训和岗位培训在内,不少于30学时的系统培训。”代兵介绍说。

世园直击

国航世园会主题彩绘飞机将执飞伦敦航线

“首航既是对这一盛会发源地的回归致敬,也是国航对未来人类生态文明的美丽祝愿。”

近年来,国航持续引进多种先进机型,不断提升软件设施和服务。执飞本次航班的A350-900在机身制造中大量应用了轻复合材料,在降低燃油消耗的同时,也提高了环保性。

民营企业成为社会扶贫新品牌

本报北京3月31日电(记者杜鑫)目前已有7.64万家民营企业帮扶了近5万个贫困村,755.98万建档立卡贫困人口受益,有效地推动了精准扶贫精准脱贫的落实落地,实现了助力脱贫攻坚和企业转型升级的双赢。

“每个志愿者在上岗前,将接受包括通用培训、专业培训和岗位培训在内,不少于30学时的系统培训。”代兵介绍说。

北京世园会主题彩绘飞机将执飞伦敦航线

本报记者(记者杜鑫)目前已有7.64万家民营企业帮扶了近5万个贫困村,755.98万建档立卡贫困人口受益,有效地推动了精准扶贫精准脱贫的落实落地,实现了助力脱贫攻坚和企业转型升级的双赢。

2015年10月,国务院扶贫办与全国工商联、中国光彩事业促进会一道启动了民营企业“万企帮万村”精准扶贫行动,组织动员民营企业通过产业扶贫、就业扶贫等方式,对贫困村、贫困户进行精准帮扶。课题组认为,“万企帮万村”精准扶贫行动已成为社会扶贫的新平台和新品牌。

课题组认为,作为市场主体的各类企业在参与脱贫攻坚的过程中,充分发挥自身资金优势、产业优势、人才优势、渠道优势、信息优势、管理优势等,围绕产业扶贫、就业扶贫等重点,积极创新企业扶贫方式,在电商扶贫、旅游扶贫、消费扶贫等新业态积极探索,卓有成效。其中,国有企业成为社会扶贫的主力军。

2015年10月,国务院扶贫办与全国工商联、中国光彩事业促进会一道启动了民营企业“万企帮万村”精准扶贫行动,组织动员民营企业通过产业扶贫、就业扶贫等方式,对贫困村、贫困户进行精准帮扶。课题组认为,“万企帮万村”精准扶贫行动已成为社会扶贫的新平台和新品牌。

本报记者(记者杜鑫)目前已有7.64万家民营企业帮扶了近5万个贫困村,755.98万建档立卡贫困人口受益,有效地推动了精准扶贫精准脱贫的落实落地,实现了助力脱贫攻坚和企业转型升级的双赢。

“每个志愿者在上岗前,将接受包括通用培训、专业培训和岗位培训在内,不少于30学时的系统培训。”代兵介绍说。

北京世园会主题彩绘飞机将执飞伦敦航线

本报记者(记者杜鑫)目前已有7.64万家民营企业帮扶了近5万个贫困村,755.98万建档立卡贫困人口受益,有效地推动了精准扶贫精准脱贫的落实落地,实现了助力脱贫攻坚和企业转型升级的双赢。

“每个志愿者在上岗前,将接受包括通用培训、专业培训和岗位培训在内,不少于30学时的系统培训。”代兵介绍说。