

“大数据杀熟”为何屡禁不止?



资料图片

新闻背景:

有网友近日分享在某平台的购票经历,引发社会广泛关注,用3个账号买同一趟航班、同一舱位机票,价格各有不同,最多相差900多元。近年来,大数据杀熟时有发生,严重侵害消费者合法权益。随着2024年春运的到来,出行旅游迎来高峰,人们更频繁使用网络平台购票、订票、订酒店等,对平台是否存在大数据杀熟也格外关注。

规范“算法权力”才能消除“杀熟”

■ 赵志疆

近日,有网友分享自己在某平台的购票经历,再次引发关于“大数据杀熟”的讨论。对此,该平台回应称,不排除代理商价格投放错误或账号领取过大量优惠券。

平台言之凿凿,网友并不满意,尽管平台列举了“不排除”的几种情况,但同样“不排除”确实存在“大数据杀熟”。更令人感到无力吐槽的是,在对话中占据优势地位的网络平台,往往拥有关于“大数据杀熟”的最终解释权。

北京市消费者协会发布的一份调查报告显示,61.21%的受访者认为“大数据杀熟”主要体现在不同用户享有不同的折扣或优惠,45.76%的受访者认为体现为多次浏览后价格自动上涨,36.92%的受访者认为体现为同一时间不同用户价格不同。

面对网友质疑,网络平台亮出了各种各样的解释:新人奖励、市场浮动、随机优惠……总有一种似是而非的解释令人无言以对,徒生一拳打在棉花上的无力感。依据消费者权益保护法,消费者依法享有知情权和公平交易权。然而,面对“大数据杀熟”的诸多乱象,消费者既无法洞察真相,也无从维护公平交易的权益。看起来是“优惠”,实际上是“套路”,难以判定的“大数据杀熟”因此成为某些网络平台精准收割的利器。

平台经济本质上就是数字经济,对于网络平台来说,各种用户数据不仅是一种资源,更是一笔财富。依据先进的算法,网络平台可以形成精准的“用户画像”,这固然可以优化产品供给、提升消费体验,但如果失去必要的约束,算法也可能成为无情的算计。究其原因,网络平台享有说一不二的“算法权力”:想要享受一种服务,就必须无条件遵守平台的规则,并接受平台算法的检视。在“算法权力”的加持下,“大数据杀熟”不仅包罗万象,而且往往更加隐蔽。

此外,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,不得对个人信息在交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇。消除“大数据杀熟”,首先就要规范网络平台采集个人信息的行为,无论如何不能任由网络平台将个人信息当作随意宰割的“唐僧肉”。

值得一提的是,消费者很难掌握“大数据杀熟”的实质性证据,因此容易陷入维权困境。有关部门需要不断创新消费者维权方式和方法,达到消除误会、倒逼行业自律的目的。从维护市场健康发展的角度看,这既是一种责任,更是一种义务。



大数据“杀熟”不能止于质疑

■ 胡立彪

近年来,有关互联网企业“大数据杀熟”的质疑不断,相关部门高度重视,出台了一些措施加强监管,但收效并不是很理想,这一问题依然未能从根本上解决。

“大数据杀熟”似成顽疾,原因并不难找——背后有利益驱动。业内人士表示,互联网平台企业具有零边际成本的特点,容易通过马太效应形成规模经济,最终掌握较强的定价权。随着大数据技术日益成熟,算法在互联网行业开始大规模应用,这让拥有大量用户数据的互联网企业有了提供个性化服务的资本。这些企业利用算法对用户数据进行分析,形成包含性别、年龄、受教育程度、消费及行为习惯等多个标签的“画像”,并据此将其分流到不同的用户池,算法模型对不同的用户池设置不同的参数,从而实现差异化定价。

差异化定价往往并不直观体现于商品或服务的标价上,互联网企业通常会用发放优惠券的形式实现差异化营销。比如,通过用户注册、活跃情况、使用频率等一系列指标,将用户区分为新老用户及活跃与非活跃用户等,从而有针对性地发放不同的优惠券。

然而,利用大数据算法进行差异化营销,在满足用户个性化需求的同时,也容易产生“信息茧房”。有学者指出,算法会根据获取到的用户数据作出反馈,如果发现该用户对价格不敏感,可能会不断试探其价格底线,最终实现自身利益最大化。在这种情况下,差异化定价就可能突破边界,走向价格歧视。尝到甜头后,一些互联网企业就开始有意根据消费者的价格敏感度对其进行区分,实施歧视性定价。这样做就是真正的“大数据杀熟”,突破了法律红线,构成对消费者知情权、选择权、公平交易权的侵害。

问题的复杂性在于,差异化营销和“大数据杀熟”的关系非常微妙,两者边界有时很难划清。法律人士认为,判断是否构成“大数据杀熟”,需要认定互联网企业是否对交易相对人在价格上进行差别对待,同时认定交易相对人是否“条件相同”。但实际情况是,消费者缺乏必要的技术条件,难以辨别商家是否存在“大数据杀熟”行为。而当前许多“大数据杀熟”案例都处于“质疑”阶段,即使进行诉讼程序也很难得到有利于消费者的结果。

治理“大数据杀熟”乱象,最根本的还是完善相关法律法规,并创新监管方式方法。一方面,细化个人信息保护法等法律相关条款,出台关于算法歧视、“大数据杀熟”的有操作性的专门规定,厘清边界,并提高罚则;另一方面,相关监管部门要评估和监测互联网行业的数据使用规则,使用大数据分析技术对“杀熟”行为进行自动侦测和预警,也为互联网企业“画像”,提高执法效率和力度。同时,推动市场监管、商务、工业和信息化、网信、文旅等部门加强合作,消除监管盲区,形成监管合力,严惩失信行为,提高企业违法成本。

厘清“大数据杀熟”的标准和界限

■ 江德斌

近年来,“大数据杀熟”的情况时有发生,严重侵害消费者合法权益。“大数据杀熟”具有一定的普遍性,已经引起消费者不满,且属于违法行为,应当予以遏制打击。

针对“大数据杀熟”现象,我国已有相关法规明确禁止。《在线旅游经营服务管理暂行规定》要求,在线旅游企业“不得滥用大数据分析侵犯旅游者的合法权益”。个人信息保护法明确,个人信息处理者利用个人信息进行自动化决策,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。《互联网信息服务算法推荐管理规定》明确,“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等违法行为。”

法律禁止“大数据杀熟”,但由于缺乏判定标准,没有明确的法律定义,其概念具有模糊性和主观性,导致各方难以达成一致意见,也不利于执法和维权。例如,互联网企业重视流量和用户增长率,往往通过大数据技术给消费者“画像”,精准推送更合适的商品或服务,或者是以新人红包、专享、优惠等“获客”营销。而消费者认为,同时在同一平台购买同一商品或服务时,实际成交价不同就是不公平,就是“大数据杀熟”。

可见,为解决这一矛盾,需要在法律的基础上,进一步制定实施细则,厘清“大数据杀熟”标准和界限,明确哪些行为属于市场促销、拉新营销范畴,哪些行为则是价格歧视、滥用信息采集、使用权,涉嫌“大数据杀熟”。同时,可以针对各领域的“大数据杀熟”现象,进行查处、公开审判,整理发布一些典型案例,以供各方参考。由此,以消弭平台和消费者之间的认知分歧,也便于执法部门依法监管。

而且,需要控制执法部门将罚款当作唯一治理手段的行为,不顾市场发展的合理性。因此,对“大数据杀熟”问题的处理要防止“一刀切”,不得过度执法,以防“一放就乱、一管就死”。应正确对待促销等正常的商业行为,依法有据,合理有度,行使监管执法权力,以平衡企业与消费者利益。

用法利剑守护个人信息安全

【事件】2023年2月,江苏省常州市的谷女士频繁接到推销电话。让她感到不安的是,对方精准地掌握了孩子的出生医院、出生日期、性别及父母姓名、电话等重要信息。出于对孩子及家人的保护,她立即报了案。

最终,泄露新生儿信息的李某等3人因侵犯公民个人信息罪分别被法院判处有期徒刑并处罚金,同时须缴纳民事赔偿金等。日前,购买新生儿信息并用于影楼推销的黎某等人因涉嫌其他犯罪被公安机关进一步侦查。

【点评】梳理各类个人信息泄露案件不难发现,在相关黑产中,有的是有行业“内鬼”参与其中,有的是通过黑客技术入侵相关系统窃取,有的是通过网络购买、出售、手段、方法可谓多样。防范个人信息泄露,严厉打击相关黑产犯罪,要严管和严打相结合。一者,信息收集者和处理者必须承担起必要的责任,健全信息常态化保护机制,及时修复技术漏洞,完善制度建设和规范管理,强化个人信息源头保护。同时,对相关人员应加强法治教育、职业道德教育等。二者,有关职能部门应充分利用互联网手段和数



据技术,甄别发现信息泄露苗头并及时止损,追溯深挖不法分子的黑产链条。只有不松劲、不手软,个人信息安全防护防线才能长久稳固。(付彪)

互联网平台不能成为“卖药江湖”

【事件】近日,有媒体调查发现,不少用户在二手交易平台上售卖药品,包括已拆封的药品、国外药品、“祖传秘方”、自制中药以及中药材等各种内服或外用的药品,均可通过网上二手交易平台悄然流通。(1月30日新华网)

【点评】在网上,卖药人能将假药卖到全国各地,无论销售距离还是销售量,都远非线下传统的卖药方式所可比。互联网的匿名性还让消费者维权和执法取证更加困难,假药冒充其他商品邮递,发生变质等风险也会陡然增加……凡此种种,均显示在网上卖假药的现象值得警惕。选择“祖传秘方”和“宫廷秘方”的人不在少数。消费者只有消除类似心理,端正看待药品的态度,才能做好维护自身健康的第一责任人。对网上卖假药现象的执法,则要采取更强的惩治力度,如此才能确保罚责对等。互联网平台也要强化内部监督,及时制止线上非法卖假行为,对于多次触碰红线者不妨列入黑名单。依法禁止非法卖药人在网上开辟新卖场,应当作为药品领域执法的重点。(时本)

努力营造更加吉祥和谐的网上春节氛围

■ 于琛

中央网信办日前启动为期1个月的“清朗·2024年春节网络环境整治”专项行动,聚焦春节期间网民常用的平台环节和服务类型,集中整治群众反映强烈的网络生态突出问题,切实净化网络环境。专项行动重点整治宣扬猎奇行为、违背公序良俗,炮制虚假信息、恶搞营销炒作,危害未成年人身心健康等六方面问题。

当阖家团聚看春晚、好友相约游四方、自驾出行赏民俗成为越来越多国人过年的重要内容,网络上的春节氛围也日渐浓郁。从弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神的职工网络春晚,到运用航拍等手段,全方位、立体化展示民俗花灯盛况的视频,从高空、武术、舞狮、中幡、小年会的现场直播,到比拼年夜饭手艺的网络大PK,当线下庙会、大集紧锣密鼓准备登场之时,网上丰富多彩的年味也日渐芬芳四溢。

春节是大众上网时间最为充裕、对网络内容关注度最高、互动最为频繁的一个时段,文明健康、喜庆祥和的春节网络环境是大家共同的期盼。有关部门开展春节网络环境整治,就是针对春节期间网络上极易发

生问题的未雨绸缪之举。加强假期网络环境整治,下大力气维护网络空间风清气正,才能确保群众过一个吉祥快乐年。本次清朗行动列出了6项19个问题,具有极强的指导性和针对性。比如,发布误导性旅游攻略,诱导网民前往存在安全隐患的“野景点”,违规进入封闭管理区域;利用怪异猎奇食材,大量添加刺激性调料等,变相发布暴饮暴食、畸形饮食信息;借春晚晚会、春节档影视作品、明星网红等话题,挑起互撕谩骂、刷分控评行为,煽动对立情绪,等等。这些重点整治的春节网络乱象,既有可能在春节期间反弹的日常所见网络问题,也有往年春节期间高发频发的节令性问题,还有就今年春节特点预判可能出现的问题。

随着“算法”“流量”“平台”等新兴模式的诞生,网络这一本是拉近人们距离的虚拟空间,成为一些别有用心之人的“工具”。“自媒体”造谣传谣、恶搞炒作热点事件、搜索结果推送低俗负面联想词等网络乱象,成为群众反映强烈的网络生态突出问题,也是有关部门近年来不断深化“清朗行动”的着力点。不让这些老问题在春节集中反弹,是本次春节网络环境整治的发力点。

聚焦春节期间易发、频发的节令性问题净化网络生态,也是进一步巩固日常整治效果的好做法。2023年春节期间,有关方面重点整治借春晚晚会、春节档影视作品挑唆粉丝群体互撕谩骂、攻击对立,网站借春节活动新设榜单个人榜单评选,变相诱导应援打榜,以及刻意炫耀奢侈生活的图文短视频信息。通过春节这一特殊的节日,引导公众将正常的文艺批评与无聊互撕区分开来,将正常关注明星与过度商业运作区分开来,将生活分享与炒作炫富区分开来,将生活正能量更加充沛。今年,有关方面将继续将挑动艺评对立、发布畸形饮食信息、炫富斗富列入整治范围,彰显了久久为功长效治理的追求与担当。

值得一提的是,今年春节假期长,旅游客流将激增。网络是游客选择目的地的主要参考信息源,必须严格把关,不让存在安全隐患的“野景点”坑害游客。将这一具有今年春节特点的新情况纳入网络环境整治范围,体现了有关方面的良苦用心。聚焦春节期间网民常用的平台环节和服务类型,集中整治人民群众反映强烈的网络生态突出问题,营造积极向上、文明健康的春节网上氛围,即将到来的春节必将更加欢乐祥和。



《历史的步履:实现中华民族伟大复兴的百年奋斗》曹普著 国家行政管理出版社

新书架
全书充分体现习近平总书记任庆祝中国共产党成立100周年大会上的重要讲话关于“以史为鉴、开创未来”的“九个必须”的根本要求和党的第三个历史决议、党的二十大的最新精神。该书以“前所未有的民族‘劫难’与中国共产党的创立”为开篇,以“创造新时代中国特色社会主义”为开篇,以“实现中华民族伟大复兴”这一鲜明主题,分十三章叙写了一百多年来一代又一代中国共产党人初心不改、使命不渝,前仆后继、浴血奋战,敢于斗争、勇于胜利,以“为有牺牲多壮志,敢教日月换新天”的大无畏气概所谱写的气吞山河的英雄史诗、奋斗壮歌。全书视角宏阔、细节丰富、笔触生动,以清晰的脉络梳理了党的百年奋斗历程,有助于广大党员从党的奋斗史中汲取智慧和力量,看清楚过去我们为什么能够成功、弄明白未来我们怎样才能继续成功,从而在新时代新征程中夯实增强历史自觉、坚定历史自信的思想根基。



《地方立法技术与规范》吕庆明著 法律出版社

立法的活动中,立法技术与规范是制定良法的重要手段和保障,也是立法实践活动的基本遵循,还是体现立法活动成熟度和高水平立法的重要标志。因此,立法活动中学习和掌握立法技术与规范是立法者的基本功。全书共五章,分别从立法过程和立法成果两个方面总结立法技术与规范。对于立法过程而言,分别从依法立法、科学立法、民主立法、公开立法等四个方面,提出立法技术规范要求。对立法成果而言,则提出了有关法律起草的技术与规范。



《制度与效能:超大城市全过程人民民主发展探索》彭勃等著 上海人民出版社

上海作为新时代两大重要理念“人民城市”和“全过程人民民主”的首次提出地,如何在建设“人民城市”的过程中推动“全过程人民民主”,如何以“全过程人民民主”实现城市治理“人民性、有效性、参与性”的价值融合与呈现,是上海城市发展与治理过程中所面临的重大理论与现实命题。运用背景分析、机制探讨和效能研究的统一框架,本书对上海全过程人民民主的鲜活案例进行结构性分析,在比较研究的视野下,建构起超大城市全过程人民民主实践的效能评估指标体系,确立每项指标的数据采集方案与量化评估计算方法,最终生成超大城市全过程人民民主的发展指数,为合理评估中国社会主义民主政治建设水平提供科学依据。