

“关注公众号才能开发票”怎么破

专家认为 强制扫码属于“霸王条款”消费者有权拒绝或举报

在餐厅吃饭后想要开具发票,对方表示“不关注公众号就无法开具发票”。类似的场景并不少见。专家认为,这种强制扫码让本为便利而设计的新技术应用,成为了消费者们使用过程中新的阻碍和壁垒。这种行为明显是不公平不合理的,让消费者正当的要求附加了许多条件,属于限制消费者的“霸王条款”。

调查 强制扫码关注时下常见 部分商家没有纸质菜单

近日,有消费者向《北京青年报》记者反映,自己和朋友在北京回龙观的一家北京菜馆用餐,结账后找前台服务员开发票时,对方拿出一个贴有二维码的小牌子,表示必须扫码关注公众号后才能开具发票,理由是“不关注就拿不到公司抬头”。消费者找到经理,对方依然是要求先关注公众号再开发票。最终,在这位女士的据理力争下,才拿到一张纸质发票。

记者调查发现,类似场景并不少

见,“扫码强制关注”已经渗透到了多种生活场景中。

现如今,大部分城市的餐厅和商家都普遍推广了扫二维码自助点餐功能,这一服务不仅得到商家青睐,更是被有人称为是“社恐和选择恐惧症的福音”。北青报记者走访了北京数家餐饮店后发现,大部分采用了前台点餐或菜单点餐与扫码点餐相结合的方式。如果不主动要求,店员会引导顾客扫描桌上的二维码使用小程序或者微信手机号一键绑定授权登录点单。

北青报记者在北京一家“网红”火锅店实地走访时,向店员索要纸质菜单,但商家表示已经不再提供纸质菜单,“抱歉,我们只能扫码点”。扫码后,北青报记者发现,点餐小程序要求用户同意隐私协议并授权自己的信息,才能使用完整的服务。对此,消费者小于向北青报记者表示,尽管他很喜欢(扫码点餐)这种方式,不用和服务员交流,但要是不用关注公众号和授权登录就更好了。

发现 关注只是一个“开始” 商家反薅消费者“羊毛”

根据走访调查,大部分民众对扫码点餐这一功能并不排斥,真正令人反感的是扫码后的一系列操作。消费者麻女士向北青报记者表示,自己日前和朋友到某烤鱼店就餐,扫码点餐后不仅要先关注商家公众号,还要进行绑定个人信息、获取地理位置等操作。

不少消费者反映,关注公众号只是一个“开始”,后续,这个公众号将会不停地给用户推送各种广告,其中不乏虚假广告。

实际上,强制扫码关注公众号,并非只是会受到公众号本身大量的广告、优惠券等无关信息的侵扰,还有可能在申请各种权限的过程中面临个人

隐私信息泄露和落入消费陷阱的风险。有消费者认为,商家通过这种方式引流获得了大批阅读量和关注量,用铺天盖地的优惠活动诱惑消费者再次光顾,更有甚者通过把号养“肥”,用来卖掉变现。说到底,这种方式对商家自然是有百利而无一害,而对消费者却是花着钱还平添烦恼。

举措 微信设置专门投诉通道 呼吁公众共同监督

今年“3·15”期间,上海市市场监管局发布侵害消费者合法权益典型案例,其中就包括某餐馆通过“扫码点餐”非法收集消费者个人信息案。最终,上海市市场监管部门对该餐馆作出警告和罚款5万元的行政处罚。

实际上,对于类似的强制扫码关注公众号行为,在去年3月31日,微信官方就曾发文表示,扫码点餐强制关

注公众号整改已经完成95%,剩下最后的5%通过主动排查难以找到,因此呼吁公众共同监督。并且在公众号的投诉入口中新增了强制关注行为的专门投诉通道,如果用户在消费过程中再次发现商家要求强制关注公众号才能完成服务的情况,可以直接点进公众号右上方进行投诉。

此外,早在2021年2月22日,《互

联网用户公众账号信息服务管理规定》就提出声明,要求公众账号信息服务平台应当规范公众账号推荐订阅关注机制,未经互联网用户同意,不得以任何方式强制或者变相强制订阅关注其他用户公众账号,但仍有许多商家强制消费者关注公众号才能扫码点餐、缴纳停车费或是开具发票。

分析 关注公众号才能开发票不合理也不合法

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,“必须关注公众号才能开具发票的行为,不合理也不合法。《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定,经营者应当为消费者提供发票等相关消费凭证,也就是说,给消费者提供发票是经营者的法定责任和义务。如果通过格式条款设置扫码条件,限制消费者的权利,那就是不公平、不合理的霸王条款。”

陈音江表示,“还有的商家通过这种方式来强制获取消费者的个人信息,比如,规定点菜、停车需要把个人的头像、电话号码等信息授权给商家,而这些个人信息授权完全不是必要的。如果商家一定要获取这些信息才能提供服务,甚至把收集到的信息用作其他用途,都是违反消费者权益保护法和个人信息保护法有关规定的。消费者有权拒绝,也有权举报。”

陈音江表示,针对类似行为,有关部门应加强监管力度。如工信、市场监管等部门应建立联合执法监察机制,严格落实二维码的使用识别标准,减少或禁止公众号平台对用户信息的强制收集。针对一些商家和平台违背消费者信息安全意愿乃至滥用个人信息等行为,应设立并同时完善线上线下的消费者侵权投诉渠道、建立长效机制,惩治处置侵犯消费者权益的行为,保障消费者合法权益。

中国社会科学院社会学研究所研究员、消费与文化社会学研究室主持工作副主任朱迪表示,表面上看,消费者免费获取发票和商家并没有利益关系,但背后的利益链经不起推敲。首先,商家要求消费者订阅他们的公众号,可以将从中获得的流量转化为经济利益;其次,第三方发票企业或是营销平台跟商家之间也可能存在着利益

关系。对于消费者而言,扫码点餐或要求开具发票原本就属于个人合法权益,通过授权个人信息来获取服务是十分不公平的。但绝大多数消费者不愿耗费大量时间精力维权,这才让商家们钻了空子,选择通过这种软收费的方式来获取关注和流量。

对于这类不良现象的整治方法,朱迪表示,一方面市场监管部门和其他相关部门要对商家在非必要情况下获取个人信息的行为予以严厉查处和监管。另一方面是商家自身也要遵守企业伦理,在提供服务时注意保护消费者的个人信息安全和消费者的合法权益。同时朱迪认为媒体也应发挥舆论监督和社会治理的功能,将这种日常消费中容易被忽略的“小事”拿出来讨论,引起社会各界重视,推动营造健康安全的消费环境,增强消费者信心和获得感。

据《北京青年报》

国家体育锻炼标准线上自测平台上线

新华社北京4月16日电(记者 吴博文)16日,国家体育锻炼标准线上自测平台正式上线。

国家体育锻炼标准线上自测平台利用信息化、AI智能化手段推行国家体育锻炼标准,是国家体育总局群体司探索实施国家体育锻炼标准新途径,实现全民健身服务均衡性、可及性的一次创新探索。

据介绍,用户可以通过登录华为运动健康APP国家体育锻炼标准线上自测平台专区,利用手机完成测验项目动作数据的采集、识别打分且达标后,即可取得相应的国家体育锻炼标准电子证书。

测验项目涵盖速度、耐力、力量、灵敏、柔韧五类身体素质,个人按照各自对应的组别完成测验后,根据总成绩发放四个等次、九个等级的证书。

国家体育总局群体司副司长高元义表示,国家体育锻炼标准线上自测平台通过个人手机即可发挥功能,是全民健身服务身边化、生活化的有益尝试。

威胁和游客“干到底”的丽江导游被罚了 涉事旅行社被吊销经营许可证

记者4月15日从云南省丽江市文化和旅游局获悉,针对此前发生的丽江导游威胁游客,称要和游客“干到底”一事,丽江市文化和旅游局查明,丽江卓越旅行社有限公司和导游徐某某在接待旅游团队过程中,擅自安排另行付费旅游项目,违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第二款的有关规定。

丽江市文化和旅游局依据《中华人民共和国旅游法》第九十八条和《中华人民共和国行政处罚法》相关法定程序,近期已对丽江卓越旅行社有限公司作出吊销业务经营许可证的行政处罚;对导游徐某某作出罚款2万元,并暂扣导游证6个月的行政处罚;对丽江卓越旅行社有限公司责任人张某某作出罚款1万元的行政处罚。

丽江市文化和旅游局表示,将深刻汲取该案教训,持续开展旅游市场秩序专项整治,加强监督管理和严格执法,切实提升文旅从业人员的职业素养和服务质量,全力推动旅游业高质量发展。

■背景资料

3月29日,云南丽江,一名导游被曝在大巴车上威胁游客的视频,引起网友热议。视频中,该导游声称:“举报者的信息已经发给我,你单独找我说清楚,大不了导游不干了,卖车卖房卖土地,我都要和你干到底。”

当晚,丽江市文化和旅游局发文通报称:经查,网民反映的问题属实,目前已责令涉事旅行社及导游停止接待旅游团队,并接受调查,对违法违规问题将依法严肃处理。

据《北京晚报》