

“二维码”还是“拦路码”？

# 扫码消费“强制关注”现象透视

新华社记者 王默玲 程思琪

停车缴费、点餐、购物……如今，扫码支付代替人工服务已然成为一种日常，但这种本该“提高效率”“便捷快速”的消费方式，却因为部分场所设置的通过关注公众号来缴费、被迫授权个人信息、日常频繁推送广告等情况，给不少消费者带来困扰。立足方便的“二维码”，却成“拦路码”，这种现象值得关注。

## 扫码消费带来不便和隐忧

今年2月，上海市民赵先生和家人前往江苏省常熟市游玩。在当地一家商场用完晚餐后，他开车出地下车库。商场方面提示要扫码缴费，赵先生扫了一下才发现要先关注商场的微信公众号，再点击其中的停车缴费菜单跳到小程序才能完成付费。

“交个停车钱还得关注商场公众号，本来我就觉得不合理。更令人扫兴的是，最前面有一个新能源汽车司机，因为新能源车牌号比燃油车多一位，他在小程序里输了几遍都没有成功就卡在那里，导致后面堵了好几辆车，一直到工作人员赶过来才解决问题。”赵先生说。

记者走访发现，这是一个普遍现象，很多商场都有自己的缴费规则。有的要先扫码关注商场的公众号，并注册会员才能拿到积分来抵扣停车费，有的要先关注一个第三方公众号，还得授权“获取你的手机号”才能完成缴费流程。不论

是商场公众号还是提供缴费服务的第三方公众号，后续都会不时推送各种广告。

记者在采访中了解到，与停车“扫码烦”相似的餐厅点餐、购买奶茶、排队等位、购物优惠等场景中，消费者几乎都会被引导扫二维码，扫码后页面会直接跳转到“注册会员”或“微信快捷登录”的页面，消费者必须同意个人信息授权后才能进行点单或领取优惠券。

“每次扫码，都会弹出商家的《会员协议》《隐私条款》，要是不同意就没办法进行下一步操作，被迫同意了，又担心个人信息及隐私可能遭到泄露。”消费者邹女士说。

## 强制“扫码关注”存风险、涉侵权

“扫码点单关注公众号”这一看似“常规”的做法，却很可能存在信息泄露风险，涉嫌侵权。

——“形式上自愿、实质上强制”的交易行为，或侵犯消费者的公平交易权。同济大学法学院多元解纷法治研究中心主任徐文海表示，这种强制扫码关注的消费服务方式，一定程度上侵犯了消费者的公平交易权，“《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定，经营者不得利用格式条款并借助技术手段强制交易，强制扫码关注对部分不愿意扫码的消费者而言是不公平的。”

——“没法拒绝的被营销”，是对消费者自主选择权的不尊重。不少消费者反映，“明明就是停车缴费、吃饭付钱，后

续却会被频繁地推送各类营销信息”。盈科网数合规中心副主任郭卫红说，《网络交易监督管理办法》规定，网络交易经营者未经消费者同意或者请求，不得向其发送商业性信息，“不少商家并未给予消费者‘拒绝被营销’的选项，消费者即使同意也是在非自愿的情形下形成的，此举是对消费者自主选择权的不尊重。”

——过度索取信息，增加了消费者信息泄露的风险。“消费者在扫码付费时，商家经常要求消费者关注其公众号，填写个人信息成为会员享受折扣，或通过公众号或小程序自动获取其在微信、支付宝关联过的电话、生日、性别、地理位置等个人信息，这就可能涉及对消费者信息的过度收集。”北京京大(上海)律师事务所律师程治国表示，一旦商家对数据保管不善，消费者还要承担个人信息泄露、丢失的风险，“扫码消费模式不应变成获取用户个人信息的工具”。

## “扫码消费”不应成为“单选题”

针对扫码消费“强制关注”乱象，近年来，多地消费者权益保护协会先后发出关于扫码消费行业自律承诺和倡议，呼吁商场、餐厅、停车场等商家在扫码缴费过程中不强制消费者关注商家公众号、不过度索取消费者个人信息。微信平台上，在公众号的投诉页面上也增加了“强制关注行为”的选项。

相关监管也持续跟上。国家互联网信息办公室新修订的《互联网用户公众

账号信息服务管理规定》明确提出，未经互联网用户知情同意，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。中国消费者协会发文明确，强制扫码点餐、强制关注公众号或授权个人信息的行为违反消费者权益保护法。

受访专家及相关部门表示，“扫码关注”不应成为消费场景中的“单选题”，消费者、商家与监管部门均需有所作为。

消费者要提高保护个人信息安全的意识。上海市消保委建议，消费者重视保护个人信息，如果遇到个人信息被过度收集或不当使用，可以拨打12345向网信、市场监管等部门举报，亦可向消保部门投诉或反映。

商家应自觉提供线上扫码、线下人工等多种途径。“商家应积极配合提供实体菜单、人工买单等服务。”徐文海表示，消费者通过扫码方式进行消费的时候，建议商家仅收集最小范围的必要信息，且在消费结束后，应承担起清除顾客相应消费信息的责任。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议，相关监管部门可建立联合执法监督机制，严格落实二维码的使用识别标准，减少或禁止部分商家对用户信息的强制收集。针对一些商家和平台违背消费者意愿乃至滥用个人数据等行为，应建立长效机制，惩处侵犯消费者权益的行为，保障消费者合法权益。

据新华社上海3月18日电



## 农业公园赏春光

3月19日，游人在重庆市北碚区澄江镇五一村“樱花橘香”农业公园的樱花树下露游玩。

近年来，重庆市北碚区积极推进农旅融合，通过“公司+农户”等模式打造农业公园，壮大乡村休闲旅游产业，建设和美丽乡村。

新华社发 秦廷富 摄

## 护工短缺

## 德国研发机器人照顾老年人

随着越来越多老年人需要照顾而护工短缺，德国科学家正加紧研发机器人，以期它们今后能够分担护工的部分工作，为老年人提供辅助诊疗服务。

法新社3月19日报道，到2050年，德国的护工缺口可能达到67万。为满足照顾老年人日常生活以及为他们提供诊疗的需求，德国慕尼黑理工大学在德国南部小镇加米施-帕滕基兴设立了老年病学研究机构。借助信息技术、3D技术，十多名科学家研发了一款名为Garmi的机器人。

加米施-帕滕基兴是德国老年人口密度最高的地区之一。在那里的实验室，退休医生京特·施泰内巴赫坐在配有三块屏幕的桌边，当他控制操作杆时，身处房间另一端的Garmi可以把听诊器放在模拟病人的胸前。这时，他身边的屏幕显示出医疗数据。

研发Garmi的首席科学家阿卜杜勒-贾利尔·纳塞里说，Garmi就像一个3岁小孩，“必须教给它一切”。

在机器人的帮助下，医生可以在远端评估机器人现场诊断的结果，这将为住在偏远地区、行动不便的老年人提供便利。此外，机器人还可以提供更多个性化服务，包括给老人送餐和拧开瓶盖、在老人摔倒等紧急情况下呼救或者协助老人视频通话、让老人与亲友在云端聚会。

据新华社 包雪琳

## 2023年大中城市联合招聘高校毕业生春季专场启动

新华社北京3月19日电(记者 姜琳 刘巍巍)由人力资源和社会保障部主办的大中城市联合招聘高校毕业生春季专场活动于3月19日启动。活动将持续到5月26日，面向2023届及往届未就业高校毕业生，广泛动员各类用人单位和人力资源服务机构参与，灵活、密集组织各种规模的专业化、精准化、定制现场招聘会。

据人社部所属全国人才流动中心相

关负责人介绍，活动将重点发动企业进校园招聘；同时在高校集中、毕业生数量多、就业压力大的城市以及中西部地区，举办跨区域巡回招聘会，为当地高校毕业生提供更多就业机会；此外还会陆续推出行业性、区域性线上专场招聘，多频次举办直播带岗、企业云宣讲等活动。

3月19日至29日首期专场推出67场特色服务活动，包括19场线下专场招聘

会，8场跨区域巡回招聘会，制造业、医药卫生、互联网、电力新能源、跨境电商、海南自贸区等26场不同行业、区域线上专场招聘会，9场直播带岗活动以及4场就业指导直播和1场政策宣讲直播。

高校毕业生和用人单位可通过中国国家人才网大中城市联合招聘活动主会场页面(<http://dzcs.newjobs.com.cn/>)，查询相关信息并参与各类专场服务活动。