

不明链接跳转何时休 中消协敦促广告“一键关闭”



今年“双11”网络促销已拉开帷幕。针对近期消费者反映某些应用软件不明链接跳转导致的相关消费问题，中消协11月1日发布消费提示，敦促经营者切实落实广告“一键关闭”，不得无底线收集消费者个人信息。

点击链接后强制跳转

某些应用软件中，弹窗提示消费者付费提升音画品质等服务质量，点

击后却显示更高价位套餐或续费会员；弹窗提示低价的内容，点击付费链接后，页面却以不明显、较小字体勾选了“将以正常价格自动续费”。

中消协有关负责人表示，消费者点击链接后跳转的界面与消费者的点击意图不符，是某些平台经营者不顾消费者需求而强制弹出无关链接的行为，损害了消费者自主选择权。尤其是在点击付款链接后，其实质付款内容与链接描述不符，启动弹窗欺骗诱导消费者，不仅违背消费者真实意愿，还有可能进一步导致消费者损失。

植入广告链接或无关链接

某些应用软件在开启页面推送广告时，没有关闭选项按钮，需要计时才能关闭或者默认手机晃动直接打开广告链接；某些购物软件或购票

软件需要转发他人助力，点击链接后反复跳转到购物、返现等无关页面，且难以回到初始页面；某些阅读软件强制要求观看视频广告；个别支付软件利用领取优惠券，诱导点击弹出与本次支付服务无关链接。

中消协有关负责人表示，不论是强行弹出无关链接，还是无序设置弹出、难以实现永久关闭，都给消费者带来很大困扰。根据广告法、互联网广告管理办法，应用软件推送的广告链接不管以什么形式导致消费者无法一键关闭，都违反了法律法规的相关规定。平台经营者的互联网广告链接弹出应当探索良性发展模式，而不是以无视法律规定、牺牲消费者权益的方式牟取不当利益。

链接对个人信息进行过度索取

某些购物软件对消费者个人

消费习惯进行分析，推送消费者可能感兴趣的购物链接，将推送信息狭窄化、标签化，形成“信息茧房”。

中消协有关负责人表示，根据个人信息保护法有关规定，应用软件无底线收集、搜索、分析消费者的上网行为数据，量身定制广告链接，强制提供个性化服务并进行精准推送，是对消费者点击习惯、兴趣爱好、网络行踪的不法收集和高度聚焦分析。这涉嫌滥用消费者信息，限制了消费者视野和自由选择。

中消协建议，经营者应遵守法律规定，承担应尽义务和责任，保障消费者的知情权、选择权和隐私权。建议监管方建立完善、科学、合理的管控机制，针对不明链接跳转问题进行整治。

据新华社

修个遥控器一千多元，如何不落入“黑维修”陷阱？

近日有消费者反映，修理一个原价两三百元的电视遥控器，居然要价1700多元！如何寻找正规家电维修服务？需要注意哪些问题？记者采访了中国家用电器服务维修协会有关负责人和中国消费者协会有关人员。

平台应履行资质审核义务

家电出现故障，在网络平台寻找维修服务，是许多人的习惯。

记者了解到，今年9月，上海市消保委针对某电子地图中家电维修入驻商户信息进行了现场核查，其中虚假信息占比超过40%。

中国家用电器服务维修协会副秘书长李斌介绍，消费者可通过多种方式查询正规家电维修企业：家电企业新产品上印有二维码，家电用户可扫码查询；通过中国消费者协会“查验宝”小程序查询；通过家电品牌服务公众号、小程序、App查询；通过购买产品的渠道查询。

中消协律师团律师、中闻律师事务所律师李斌说，如平台以其名义对外宣称提供家电维修服务、对维修师傅的派单和收费都有决定权和管理职责，那么平台作为合同当事人，应对消费者承担相应的合同责任；如平台只提供信息发布、交易撮合、技术服务，并不介入到交易中，仍应履行资质审核的义务。如果平台明知或应当知道入驻企业有侵害消费者权益的行为，仍然不制止、不屏蔽、不撤下链接、不采取相应的技术措施，那

么平台也应承担连带责任。

有的平台企业借助互联网搜索引擎发布广告。李斌说，作为广告发布者的搜索引擎也负有一定的审核义务，如审核维修经营主体是否真实存在，有没有营业执照，是否得到品牌厂家的授权委托，广告内容是否合法合规等。

维修服务应明码标价

李斌介绍，根据《家用电器维修服务明码标价规定》，家电企业应向用户明示提供维修、安装等服务的收费价格。如通过公示栏、公示牌和收费价格手册等方式公示服务收费价格信息，上门服务前要主动向用户告知收费标准。服务完成后，应按约定付费，服务人员应出具合法票据并附结算清单。

根据国家规定，家电维修收费价格实行市场调节价，由家电企业根据服务成本核算服务收费价格。因此，价格由家电企业根据市场供求关系自主决定，但这不代表可以漫天要价。

李斌说，经营者应当明码标价，如提供所需更换零部件的费用清单以及上门费、检测费等收费标准，保障消费者依法享有的知情权和选择权。消费者也务必先询问收费标准，如果报价明显高于市场价格，比如两三百元的遥控器报价1700多元维修，远远超过了重置成本，不仅不符合市场规律，还可能涉嫌价格违法行为。

进一步完善家电维修售后服务标准

“一个负面家电维修案例曝光后，可能会影响整个行业在消费者心中的口碑，需要有行业标准来约束，加强规范监管。”李斌说。

中国家用电器服务维修协会统计显示，我国家电服务业总体规模已达万亿元，其中售后安装、维修服务总体规模约4000亿元。家电产品保有量超过30亿台，维修服务有较大需求。

“家电产品不断推陈出新，售后服务也需要进一步完善。”李斌介绍，自2002年以来，中国家用电器服

务维修协会已牵头起草了4项国家标准、24项行业标准、17项团体标准。2023年，协会经商务部批复成立家电维修行业标准化技术委员会，紧扣经济社会发展和家电维修行业发展需要，进一步完善家电维修售后服务标准。

李斌表示，由于通过网络发布信息提供维修服务的经营主体众多，监管难度较大，如消费者发现被骗，应及时向市场监管部门投诉，有利于监管部门根据违法线索及时查处，还可以实施联合信用惩戒、曝光典型案例，倒逼家电维修行业依法合规经营。

据新华社



漫天要价
新华社发
徐骏作