

# 扫码被会员,信息遭收割—— 扫码点餐“强制关注”该管管了



“强制关注”新华社发 米慧卿作

## 扫码点餐藏“公众号陷阱” 引“强制关注”质疑

如今,消费者在饭店用餐时,扫码点餐已十分普遍。但部分餐厅点餐、买单时,要求强制关注微信公众号,有的还需要输入手机号、生日、姓名等。本来只想安静地吃个饭,没想到却被“收割”一波个人信息,不少顾客顿觉饭菜“不香”,商家“流量捆绑”何时休?

“进店扫码点餐。”如今,消费者在餐厅吃饭时,通过手机扫码已经成为流行的点餐方式。

快速普及的扫码点餐,为顾客节省了人力,给顾客带来了便利,但也暗藏“强制关注”的陷阱,引发过度收集信息、存在信息泄露风险的讨论。

在深圳福田工作的张小姐说,在不少餐厅点餐、买单时都需要关注公众号,多花了时间不说,手机App也变得十分“臃肿”,有时还会收到餐厅推送的广告,让人不胜其扰,现在“吃完饭就取关”。

新华社记者走访深圳数个商圈了解到,多数餐厅上线了扫码点餐功能。扫码后,约有一半餐厅要求关注微信公众号后进行点餐,一些餐厅扫码后还要求用手机号登录才能点餐。还有餐厅的点餐系统要求顾客输入手机号、生日、姓名、性别等个人信息注册成为会员。

在茶饮品牌“喜茶”的一家门店,记者用微信扫码下单,被要求用微信手机号一键绑定或者其他手机号绑定,否则无法下单。若用支付宝扫码,顾客需要授权商家使用手机号、昵称、头像、性别、地区等信息。

深圳市消委会法律部负责人何宝媚说,近期当地组织志愿者走访调查了36个大中型商超、26

个连锁餐饮品牌共计260个门店,有97.02%的商家采用了扫码消费,其中95.64%的商家在扫码后仍须关注或授权才可进行消费。

同时,深圳市消委会以线上投票的方式调研了消费者对扫码消费问题的看法,共963名消费者参与了投票,949名消费者遇到需同意授权或注册会员才能使用的情形,941名消费者表示介意商家收集个人信息。

“为什么点个餐必须提交个人信息?商家有权利用点餐环节收集个人信息吗?这些个人信息被收集后会被如何使用?有没有信息泄露风险?”张小姐问出了很多消费者关心的问题。

## 关注后被“画像” 或损害消费者权益

记者采访了解到,由于开发的门槛不高,市面上存在不少开发扫码点餐小程序的技术企业。

一位技术企业工作人员表示,公司可快速搭建包括App、小程序、公众号在内的扫码点餐系统,客户可选择让消费者扫码跳转关注微信公众号中的服务号,再进入点餐页面。而在餐品结算时,“在后台可以自定义添加要求顾客填的信息,就餐人数、顾客姓名、联系方式等都可”。

消费者还可能“一不留神”就被商家“画了像”。

国内一家人工智能企业负责人告诉记者,技术提供商可以通过相关数据,分析顾客的消费行为,形成精准的用户画像,商户可以有针对性地将打折、优惠券、积分等营销措施推送给顾客。

从强制关注到“用户画像”,本想安静地吃个饭,却可能被商家“暗中凝视”。不少业界人士认为,消费者的多项权利或被侵害。

记者在采访中还了解到,这类问题并非仅出现在餐厅用餐中,停车场扫码缴费、酒店扫码入住……多个生活场景都出现了需要授权才能消费的默认性或强制性提交个人信息的情况,大有蔓延之势。更有不少商家通过打折和赠送小礼品获取个人信息,比如商场里扫码领取化妆品小样的自动售卖机等。

不论店大、店小,各类商家都在积极地获取消费者个人信息,但其在防止个人信息泄露上投入的人力物力是否充足?2018年,旗下包括汉庭、全季等多个酒店品牌的华住集团就曾发生过信息泄露事件,5亿条会员信息在境外网站上挂售。

## 扫码点餐需有安全“边界” “信息收割”亟待规范

不少业界专家认为,餐饮作为最基本的消费之一,覆盖了几乎所有的消费者,近来由扫码点餐消费等带来的“信息收割”迹

象,亟待采取措施予以规范。与此同时,行业主管部门应当尽快出台各行业的扫码消费管理细则,建立扫码消费的数据安全“边界”。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,扫码点餐涉及顾客的选择权和隐私权,餐厅提供扫码点餐服务时不应强制关注公众号、强迫提供信息,部分技术公司宣称顾客信息储存在“云端”,但仍可能引发隐私泄露忧虑。

实际上,围绕个人信息安全,消费者权益保护法、网络安全法、电信条例等顶层设计均已作出规定。

广东卓建律师事务所律师余刚表示,个人信息保护法(草案)近期提请审议的背后,是互联网时代个人信息的收集方式和途径让人防不胜防。商家获取消费者手机号、通讯录、精确地理位置等多项与消费无关的信息,涉嫌违反消费者权益保护法规定的“经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则”。

余刚等法律专家建议,行业主管部门应根据法律的原则性规定制定行业管理细则,督促餐饮等行业优化服务,加强行业规范,同时设立扫码消费的数据安全“边界”,拓宽消费者的侵权投诉渠道。

深圳市消委会相关负责人表示,针对扫码消费的相关问题,将进一步展开相关调查、监督工作。

(孙飞、赵瑞希)