

# 记者调查：扫码点餐频现“信息收割坑”

■中国城市报记者 邢 灿

近年来，餐饮门店强制扫码点餐、强制或诱导关注公众号问题受到消费者诟病。对此，相关管理部门、执法机构以及社会组织推出多项举措、发出相关倡议，并联合进行多次专项治理。

目前，餐饮领域扫码消费乱象是否有所减少？近日，中国城市报记者走访北京市西单大悦城、朝阳大悦城、世贸天街等多个商圈，随机体验了30家餐饮门店点餐小程序发现：总体而言，强制扫码点餐、强制关注公众号现象明显减少，消费者在扫码点餐时都无需关注公众号，使用小程序即可实现点餐功能。不过，仍有一些问题影响消费者扫码点餐体验，如广告弹窗频繁、隐私政策难以访问、用户账号注销难等。

## 频繁弹窗不胜其烦

9月14日，中国城市报记者来到位于北京市海淀区紫竹桥附近的范家小馆紫竹院路店，用手机扫描桌角二维码后，弹出的却是该企业微信的添加页面。如果顾客想扫码点餐，需先添加该企业微信，才可以进入聊天界面获取点单小程序链接。

同日，记者来到海淀区宏状元粥店花园桥店，用手机扫描桌角二维码后，弹出的同样是企业微信的添加页面。与范家小馆紫竹院路店不同的是，顾客可跳过扫码加企业微信环节，直接点击页面底部的“立即点餐”进入点餐页面。

在该店扫码点餐虽躲过了企业微信，却没能躲过频繁弹窗。中国城市报记者在浏览选购及付款的过程中，该门店小程序共出现3次广告弹窗，2次“申请发送一次以下消息”的提醒弹窗。其中，第三次广告弹窗中“确认选购”被设置为默认选项，如果不细看，消费者很容易被动选择。

上述现象并非个例。6月上旬，有媒体暗访上海市两大商圈的多家餐饮店时发现，通过星巴克点餐小程序点一杯咖啡，消费者至少被弹窗提示注册会员3次、弹窗索要定位授权2次。

某互联网科技公司小程序前端开发工程师李诗洋告诉中国城市报记者，公司可根据客户需求进行设计，让小程序弹出醒目的优惠广告，例如注册成为会员可享受优惠活动等。此外，公司也可以设计广告弹窗的触发时机、触发次



近期，《北京市扫码消费服务违规收集使用消费者个人信息案例解析及合规指引》发布，规范扫码消费服务。

中新社发 朱慧卿摄

数以及关闭方式等，经过精心设计的广告弹窗可以起到与“强制关注公众号”相似甚至更好的营销效果。

北京岳成律师事务所高级合伙人岳岫山在接受中国城市报记者采访时表示，根据《APP违法违规收集使用个人信息行为认定方法》第三条规定，用户明确表示不同意后，仍收集个人信息或打开可收集个人信息的权限，或频繁征求用户同意、干扰用户正常使用，此类行为可被认定为“未经用户同意收集使用个人信息”。“未经用户同意收集使用个人信息”违反了《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国网络安全法》的相关规定。

此外，点餐小程序频繁弹窗还涉嫌违反《中华人民共和国广告法》和《互联网广告管理办法》。岳岫山提到，根据《中华人民共和国广告法》的规定，利用互联网发布、发送广告，不得影响用户正常使用网络。在互联网页面以弹出等形式发布的广告，应当显著标明关闭标志，确保一键关闭。《互联网广告管理办法》规定，以弹出等形式发布互联网广告，不得为关闭广告设置障碍，不得在浏览同一页面、同一文档过程中，关闭后继续弹出广告，影响用户正常使用网络。违反上述规定的，由市场监管部门责令广告主和广告发布者改正，并对广告主处五千元以上三万元以下的罚款，广告发布者拒不改正的，也应处五千元以上三万元以下的罚款。

## 隐私政策难以访问

网络隐私政策也称隐私政策，指网络服务提供者以在

线文件的方式披露其收集、利用用户个人信息的目的、范围和方式等内容，并公示其保护用户个人信息的原则和具体措施。目前，隐私政策在实践中有多种表现形式，如隐私政策、隐私声明、个人信息保护指引、隐私权政策以及应用权限等。

近日，中国城市报记者在走访北京部分餐饮门店过程中发现，有些门店点餐小程序隐私政策在顾客首次使用时，未通过弹窗等明显方式提示顾客阅读；有些门店点餐小程序隐私政策只有在顾客首次使用时才能查看，后续无法找到；还有些门店点餐小程序甚至没有隐私政策。

岳岫山介绍，根据《APP违法违规收集使用个人信息行为认定方法》第一条规定，在APP中没有隐私政策，或者隐私政策中没有收集使用个人信息规则的，在APP首次运行时未通过弹窗等明显方式提示用户阅读隐私政策等收集使用规则的，均属于“未公开收集使用规则”的行为。“此类行为违反了《中华人民共和国网络安全法》的相关规定。”岳岫山说。

对于上述行为，岳岫山认为，有关主管部门应责令改正，可根据情节处以警告、没收违法所得、罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上十万元以下罚款；情节严重的，并可以责令暂停相关业务、停业整顿、关闭网站、吊销相关业务许可证或者吊销营业执照。

值得注意的是，除了难于访问外，有些门店点餐小程序的隐私政策过于冗长，专业性不强，复杂晦涩。

中国社科院大学教授、博士生导师李勇坚曾撰文提到，

复杂的隐私条款给用户权益带来了潜在的损害。很多开发者在隐私条款中把所有责任单方面归于用户，并免除自己的责任。在这种条款的束缚下，即使厂商收集了一些不该收集的隐私数据或者对数据采取分享等行为，用户也因为协议原因难以用法律武器保护自己。

## 账号注销困难重重

互联网账户注销权是用户的基本权益。中国城市报记者注意到，所访的北京餐饮门店中大部分的点餐小程序账号注销功能有待完善。

9月14日，在位于北京市朝阳区的呷哺呷哺世贸天阶店，记者通过扫描该店二维码进入点餐小程序，在点餐小程序中未找到注销删除个人信息的功能选项。对此，呷哺集团线上客服人员表示，注销账号功能在评估研发中，目前客服可尝试帮顾客解绑账号。

位于上述门店不远处的马记永北京光华路世贸天阶店，点餐小程序同样没有注销删除个人信息的功能选项。不过，在小程序隐私政策中提到，消费者可通过拨打客服电话申请注销账户，如符合条件将在48小时内完成账户注销审核。

近期，北京市网信办联合国家互联网应急中心北京分中心制定并发布了《北京市扫码消费服务违规收集使用消费者个人信息案例解析及合规指引》（以下简称《合规指引》）。在消费者点餐环节，《合规指引》提出了两类常见侵权问题，其中就包括未按法律规定向消费者提供删除个人信息的功能选项。

受访专家表示，商家在消费者扫码点餐时，其小程序收集消费者个人信息，但未设置注销或删除个人信息功能，属于未按法律规定提供删除或更正个人信息功能行为，侵害了消费者的个人信息合法权益。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍告诉中国城市报记者，商家采集个人信息应遵循两个原则：一是消费者充分知情，二是个人信息予以及时删除。当前消费服务种类繁多，对于某些消费项目，消费者可能几年甚至一生就进行一次。消费者完成消费行为后，随即而来的应当是消费者个人信息的清除。即使在消费者没有主动提出的情况下，经营者也应该这样做。

岳岫山表示，根据《APP违法违规收集使用个人信息行为认定方法》第六条规定，未提供有效的更正、删除个人信息及注销用户账号功能的，属于“未按法律规定提供删除或更正个人信息功能”行为。这些行为违反了《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国网络安全法》的相关规定。

上述行为将面临哪些法律后果？岳岫山认为，履行个人信息保护职责的部门应责令其改正，给予警告，没收违法所得，对违法处理个人信息的应用程序，责令暂停或者终止提供服务；拒不改正的，并处一百万元以下罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上十万元以下罚款；情节严重的，对企业的罚款金额可达五千万元以下或者上一年度营业额百分之五以下，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员的罚款金额可达十万元以上一百万元以下，并且可以决定禁止其在一定期限内担任相关企业的董事、监事、高管和个人信息保护负责人。

## 爆料

热线：  
010-65367134  
邮箱：  
gaokuzgcsb@126.com  
(来稿请注明城事版)

## 村路没有硬化 困扰村民多年

我是四川省泸州市古蔺县石屏镇居民。我镇向顶村七组山村里有一段约2公里没能硬化的道路，困扰了村民多年。

为了能够硬化道路，村民集资把公路从3.5米加宽到了4.5米，希望之后能对公路进行硬化、修通公路。可是道路硬化没能落实。最近一场暴雨还冲坏了已经加宽的道路，路边长满了杂草，部分公路塌方导致汽车无法通过，甚至摩托车通过都很困难。

希望有关部门能支持帮助村民，对石磺公路口至许家沟公路段公路进行修缮硬化，彻底解决附近村民出行难题。

【爆料仅代表网友个人意见，不代表本报观点】