

# 说好“分享可提现” 你成功过?

## 江苏省消保委调查发现部分电商平台存在不少问题

### 个性化展示

#### 有关闭功能但隐蔽,消费者个人信息强制被收集

电商平台经常会基于消费者的购买记录、浏览偏好等收集消费者的个人信息,以便提供个性化展示、精准推送等服务。消费者在购买某种商品后,基于大数据的推荐,会频繁地收到已购产品的

推送。江苏省消保委表示,个性化展示功能看似便利,实则限制了消费者浏览及购物的自由。

江苏省消保委调查发现,7家平台均将基于个性化展示的商品、服务的展示浏览功能与用户协议捆绑,要求消费者默认同意接受平台收集处理消费者的个人信息,以便平台通过消费记录和习惯进行有针对性的个性化商品展示。虽然7家平台在用户隐私协议中均明确表示可以关闭个性化展示功能,但这个功能却很隐蔽,不容易找到。

另外,电商平台只提供了个性化展示关闭功能,未提供信息收集终止功能,消费者即使选择关闭推送,其消费习惯、搜索记录等信息依然在被强制收集的状态下。江苏省消保委表示,根据消费者的购物记录、消费习惯进行分析进而推送商品的个性化展示,不是网购的基本功能,也不是网购平台的必须功能。平台存在违法违规收集个人信息的行为,侵害了消费者的选择权、公平交易权以及个人信息安全。

### 分享可提现

#### 好友助力未能提现涉嫌虚假宣传

调查中,江苏省消保委发现,有电商平台存在诱导消费、玩弄文字游戏、虚假宣传等行为。有消费者反映,参加了一个平台上的提现活动,每次都会显示“超容易模式”“仅需一名好友助力”“仅差0.01元”等误导性字眼,分享邀请了十几个好友还是未能提现成功,最后只能放弃。

江苏省消保委表示,平台通过不断误导及心理暗示,使消费者认为可以轻松达到相关活动条件,实现提现或免单优惠,从而不断花费时间及社交成本,实际上成功率很低,这涉嫌虚假宣传及误导消费。

江苏省消保委建议,电商行业应完善行业规则,贴合法律规定、尊重消费者诉求,摒弃霸王条款、套路选项等花招,用真诚的服务、良好的消费体验,赢得市场的认可。

### 隐私政策

#### 不同意不给用,向第三方共享信息条款待完善

台的“内定规则”中,消费者甚至无法查证平台是否真的采取了相关措施,相关隐私政策的真实性无法求证。此外,有消费者反映,向第三方提供个人信息也未做匿名化、隐私化处理,这导致姓名、联系方式、交易记录等实名资料信息遭泄露。根据江苏省消保委网络舆情分析,2021年以来,与平台隐私政策中第三方共享相关的负面舆情共计6715条。

江苏省消保委认为,电商平台的告知不足以保障消费者的知情权。比如只列举了第三方接收方的名称或者姓名,没有告知联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类等。另外,平台只取得概括同意,不足以保障消费的选择权,共享个人信息条款仍从属于隐私政策,用户不能单独表达同意或不同意,且无法核实去标识化实际情况。

### 社交分享

#### 莫名多了好多“好友”,不知个人隐私被公之于众

电商平台上,经常出现如打包通讯录发送好友邀请、默认消费者分享购买记录的现象。比如,有消费者反映,电商平台自动发送消息,甚至把消息发给了前男友,实在尴尬至极。还有消费者吐槽,电商平台上莫名多了好多“好友”,且系统一直让推荐分享自己买的东西给对方,而这些人有的甚至从没联系过。

根据江苏省消保委网络舆情分析,2021年以来,与平台分享功能涉嫌侵权相关的负面舆情共计10068条,主要涉及两个方面。一是部分平台默认读取通讯录、位置等,包括分享给附近的人、自动添加好友、虚假发送好友申请等。二是自动分享购物记录、浏览记录等,通过拼小圈、淘友圈等未经同意分享购买记录,

涉嫌侵犯个人隐私。江苏省消保委表示,平台通过把条款隐藏在消费者不会注意的隐私保护说明中,获得消费者的授权,使很多消费者在不知道的情况下将个人隐私公之于众,这变相侵犯了消费者的选择权。

近年来,各大电商平台成了购物主阵地,但因套路深被诟病。11月9日,江苏省消保委发布《电商平台侵犯消费者权益相关问题报告》,提及对考拉海购、网易严选、唯品会等7家具有一定知名度和代表性的电商平台相关条款及功能进行调查,发现存在强制收集个人信息、社交功能套路深、诱导消费等多种问题。江苏省消保委表示,各类电商平台应摒弃霸王条款、套路选项等花招,根据问题进行自查自纠,主动改正,依法承担经营者的责任和义务,切实保障消费者的合法权益。

通讯员 省消宣  
现代快报+/ZAKER南京记者  
杜雪迎

### 相关新闻

## 南京双十一快递量预计破亿



分拣现场 南京市邮安中心供图

快报讯(记者 李娜)这个双十一,南京的包裹量要破亿!11月9日,现代快报记者从南京市邮安中心了解到,由于各大网络电商平台调整活动消费时间,2021年双十一期间将出现多个快递业务高峰期,首个业务高峰期已在11月1日至3日产生,预计今年双十一的快递业务量可达10704万件。

据南京市邮安中心相关负责人介绍,近期,南京市19家品牌企业快递业务量为3568万件,其中快件投递量为1755万件,揽收量为1813万

件,预测今年双十一期间快递业务量可达10704万件。受快递业务量短时间内急速增加影响,快递服务压力随之增加,为确保快递旺季期间用户满意度不降,全市共有2816辆干线运输车辆、4864辆三轮运输车辆、7677辆两轮运输车辆参与邮件、快件运输工作,共有26551名从业人员日夜奋斗在一线,平均工作时长达到8小时至12小时不等,全市邮件、快件妥投率达98.14%。

在邮件防疫方面,南京交通邮安部门迅速做出应对。根

据疫情防控要求,目前国内中高风险区的快件已经不容许寄出。境外快件在上海机场落地后统一由海关负责第一次消杀,到达南京区域后再进行二次集中消杀。南京市邮安部门要求国际件进入南京区域需提供核酸检测报告,并且不得转入国内快递运营网络进行投递,要求南京区域内经营国际快递的企业自行投递到户,并在国际件外包装上张贴疫情风险提示,由收件人自行决定是否进行物品核酸检测。

网购高峰来临,南京交通

邮安部门提醒广大市民,收取快件时请加强自身防护意识。推荐使用快递柜取件,有条件的地方可以请快递员将物品存放在快递柜或收纳处,由收件人自行安排取件,避免与快递员发生面对面接触。对于无快递箱的单位或写字楼,建议划定出特定的区域,用于收投邮件或快递。取快递前须戴好口罩和手套,无论是在家签收快递,还是到快递柜、小区快递点等公共场所收取快递,均建议规范佩戴口罩和手套,与他人保持社交距离,减少交流。

视觉中国供图