

# 点餐先关注公众号、兑换停车券须先下载APP…… 这些商业捆绑在打“擦边球”

随着智能手机和移动支付的流行,越来越多的商业活动已在掌上进行。然而,现实中也有一些商家的行为引起消费者反感。日前,不少网友反映,在外面餐馆吃饭点餐必须关注公众号,引发了热烈讨论。记者调查发现,餐饮领域确实存在这一现象。而除了餐饮行业,在一些商场,消费者想要兑换免费停车券,必须先注册会员并下载APP操作。

交停车费得关注公众号、点餐也得关注公众号,花样的“捆绑”式消费下,商家涨了粉,消费者的选择权却无人尊重。法律人士表示,在交易程序上强迫消费者接受商家的交易形式,侵犯了消费者的选择权,商家无权强迫消费者接受自己制定的交易形式。

**强迫关注**  
点菜、结账等都会被“套路”

傍晚,钱女士与朋友相约来到一家牛蛙餐馆吃饭。当她准备点餐时,服务员拿出了一张带有二维码的纸,让其扫码点餐。接下来的操作,让钱女士颇为不悦。

“本以为扫一下,菜单就出来了,没想到先跳出来了餐厅的公号,需要关注后才能在菜单栏进行点菜。”钱女士认为,商家这种吸引流量、留存用户的方式并不高明。“关注公众号要有几个步骤,大不了吃完饭后再取关。其实我点完菜也就取关了。”

消费者陈先生也给记者讲述了一次就餐经历。有一次,陈先生去一家新开张的饺子馆就餐,进店后想看菜单,被服务员告知没有纸质版菜单只能手机点餐,扫一下餐桌上的二维码,老老实实关注饺子馆的微信,然后才能看到有什么样的饺子。“操作程序对年轻人倒很简单,可就是难为了年纪大的人。”陈先生记得,在他点完餐等待的过程中,饺子馆来了两位老人,就位之后因为没有菜单,也不会用微信点餐,最终选择了换地方吃。

更让一些消费者感到不舒服的是,如今也有一些商家的手法更隐蔽。

“上次去一个美妆店买面膜,扫码结账回到家才发现,扫码的同时就自动关注了店面。”消费者潘菁菁说,直到有一次该品牌弹出一条推送,才发现自己原来关注了该品牌公号,“扫一下自动关注,这种‘捆绑’难道是合法的吗?”

**捆绑吸粉**  
换停车票必须注册会员

“之前听说购物额满了就可兑换停车券,但真去兑换时才发现有套路。”谈起在一购物中心的经历,吴明愤愤不平,“必须下载APP注册会员换电子券,忒麻烦。”

当时,吴明拿着购物小票前去服务台兑换停车券,被告知需要下载商场的APP操作才行,否则便不能兑换。针对吴明的疑问,记者咨询了购物中心的工作人员,一名工作人员介绍,换停车券需下载APP操作,否则就只有微信或者支付宝扫码才能出停车场,“我们会维护客人的隐私。”

而在另一家购物中心,此前一直都流行纸质免费停车券——顾客只要购物满了一定数额,便可拿着小票去服务台兑换停车券。如今,这一做法



也变了。

“现在没有免费停车了,6月1日起就没了。”商场会员中心工作人员说,如今免费停车券只能在线上兑换,消费者需是商场会员且有购物积分。“不是会员没有积分,就只能付现金出停车场。打个比方,免费停车2小时要400积分,你就要消费400块钱。没有混合支付,积分不够必须全额现金。”

市民耿女士就反映,自己去商场停车时,就遇到了多次先关注微信公号才能缴纳停车费的情况。最近,她在逛街时遇到了一回,想换取停车票,必须关注商场的微信公号,然后再上传小票照片。

记者在调查时也发现,在商场消费后想换取免费的停车券,必须先关注微信公号,填写手机号码、出生年月等个人信息注册成为会员后,才能将消费金额转换成会员积分,然后以积分换取一小时的免费停车时间。如果消费者不想注册商场会员,即便消费了上千元,也无法获得免费的停车券。

记者在调查中发现,市民吐槽的焦点集中于两个方面:一是强制关注企业微信公号的行为不尊重消费者的选择权;二是微信公号中收集的个人信息是否能被妥善保护。

**争议不断**  
强迫和引诱消费都不合法

吃饭得关注微信公号、停车得关注微信公号、开电子发票得关注微信公号……经营者的这种捆绑式“吸粉”的行为,究竟是否合规?

记者查询了《中华人民共和国消费者权益保护法》。其中,第九条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一

项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

第二十六条规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

“公平自愿交易是所有交易的基石。”北京护宪律师事务所主任卫爱民说,这包括形式交易和实质交易都要公平自愿。“买不买是消费者自愿的,交易的形式也必须是自愿的。”

对于一些商家需要扫码关注公众号才能下单点菜的行为,卫爱民认为不合法。这侵犯了消费者的选择权益,“商家没有权力来强迫消费者接受自己制定的交易形式和程序。”

一些商场需注册会员、下载APP才能兑换停车券的做法,他认为同样不太妥当。“要享受提供的方便和优惠,消费者就要把个人信息提供给他,实际上是一种交易,也可以理解为以信息换停车费,甚至有些消费引诱的意思。”

此外卫爱民提醒说,一些商场原本对用户就有免费停车的承诺,但如果消费者不接受其制定的兑换形式就无法享受到优惠停车,消费者有权要求商家履行承诺。“现代经济社会就是数据为王的时代。现实中商业信息被滥用的情况并不少见,应进一步加强对商业数据的监管和使用。”

律师也表示,强迫消费者以先行接受某项服务或从事特定行为为前提,违反了《消费者权益保护法》相关规定,消费者可以向工商管理部门投诉。

据《北京晚报》

近日,影视明星叶璇在社交平台上视频曝光一男子乘坐高铁时开手机外放声音过大,此事立即引发网友关注和热议。高铁“外放男”随后向媒体承认错误,但言辞激烈表示叶璇将他人肖像发布网络的行为“已构成侵权”,并要求其道歉。网络“不打码”曝光不文明行为构成侵权吗?接受采访的专家和律师均认为,从法律层面看叶璇的曝光行为并不构成侵权。但在具体操作中是否“打码”处理更加妥当,则存在不同的观点。

**男子坐高铁开手机外放被曝光**  
**曝光不文明行为要不要“打码”?**

**事件**  
不“打码”曝光高铁“外放族”  
被曝光者要求公开道歉

10月10日,影视明星叶璇深夜乘坐从南京前往杭州的高铁时,遇到后排一男子大声外放视频,叶璇上前制止,但该男子并没有听劝。叶璇也曾希望通过乘务员、乘警来解决此事,但几番劝阻无效,该男子还对叶璇出言不逊。于是,叶璇在微博上发视频曝光了此事。

随后有媒体采访到当事人张先生。张先生承认自己不对,但是对于叶璇擅自把视频放到网上的举动,张先生相当不满。他说视频对自己的影响很大,让儿女觉得脸上无光,他认为叶璇侵犯了自己的肖像权,希望对方删除视频,并公开赔礼道歉。随后,叶璇方面回应:不再多做回应,以后还会站出来。

**现象**  
已有不文明行为  
因网络曝光受到惩戒

近几年,因为不文明行为在网上被人曝光引发的舆论关注层出不穷。甚至一些曾经被归为道德层面的问题,也因为网络曝光逐渐被相关部门重视,并最终被纳入监管范畴。但也有被曝光者遭受“网络暴力”,生活受到严重影响。

今年初,一名女子在北京地铁13号线上吃沙琪玛,将食物残渣掉落一地。网友爆料后,事件受到广泛关注。随后,有网友认出该女子并不是初犯,几年前她还曾在上海地铁啃食鸡爪乱吐残渣被曝光。1月29日,该女子因扰乱公共交通工具上的秩序,被北京交警方行政拘留。

此后,接连又有“霸座女”“霸座大妈”“霸座大爷”遭网络曝光。除了引起各地铁路公安部门对“霸座”行为“零容忍”的重视之外,广东省人大常委会更是发布了全国首个《广东省铁路安全管理条例》,当中明确规定:旅客应当按照车票载明的座位乘车,不得强占他人座位。有关部门和铁路运输企业应当依法对失信行为实施联合惩戒。

**热议:不“打码”算侵权吗?**  
**专家说:只要舆论监督**  
**目的正当就不构成侵权**

网络不“打码”曝光不文明行为到底构成侵权?具体操作中应该把握什么样的尺度?这是公众关心的话题。

对此,北京师范大学法学院

教授、亚太网络法律研究中心主任刘德良认为,公民对公共场所里发生的不文明行为进行曝光,合理合法,不构成侵权。刘德良教授指出,道德作为最低层次的社会规范,可以规范人们的行为举止,促进社会和谐,但是道德本身不像法律具有强制约束力,它的外在约束力要靠社会公众的相互监督,即舆论监督。“只有将不文明、不道德的行为放在网上接受社会公众的舆论谴责,道德才能够得到遵守。”因此,刘德良教授认为,只要舆论监督目的正当,手段合理,客观记录真相,就不构成侵权。

北京广衡律师事务所主任赵三平律师也认为,公民出于维护公共秩序的目的,对公共场所发生的不文明行为进行监督,只要没有超过必要的限度,就不存在侵权的问题。

首先,因为曝光人使用他人肖像并没有从事营利性活动,所以不构成肖像权侵权。其次,因为被曝光行为是在公共场所发生的,而不是在家里这种私密空间内发生的,所以也不构成隐私权的侵权。如果曝光内容只是对不文明行为的客观反映,即便会使得被曝光人的社会评价降低,也是由于其自己在公众场所做出的不文明行为造成的,只要曝光人没有故意抹黑、丑化,就不构成名誉权侵权。

**网友说:**  
**不“打码”引发的网络暴力**  
**值得担忧**

记者也注意到,有网友提出了对于由此引发的网络暴力的担忧。网络曝光不文明行为,会把一对一的骂战变成一对几万甚至几十万。

对此赵三平律师指出,“人肉搜索”等网络暴力行为是不应当被提倡的。网络曝光应当是对不文明行为的监督,而不是针对个人。因此,赵三平律师认为,虽然不“打码”曝光不文明行为不构成法律上的侵权,但是为了避免过度伤害,对曝光画面做一些处理可能更为妥当。

刘德良教授则发表了不同的见解。刘德良教授认为,如果说“霸座”侵犯的是一名乘客的利益,那么在高铁上深夜大声外放视频则侵犯了更多乘客的利益,这是一种比“霸座”更严重的不道德行为,也是一种侵权行为。“如果进行‘打码’处理,被曝光人就感受不到羞耻感,道德就没有约束力,不文明行为也就无法得到有效的监督和制约。”

据《北京晚报》