

# 用法治遏制大数据“杀熟”

■陈守湖

同一平台、同一时段、同款货品,下单价竟有较大差别,更令人费解的是,多付费者还是平台的熟客。据报道,用户分别使用自己的高级会员和普通会员账号在同一电商平台购买同款商品,结果发现,高级会员账号不仅没享受到优惠,反而需要比普通账号支付更高的价格。近年来,类似大数据“杀熟”现象时有发生,给消费者带来困扰。

北京市消协的一项调查显示,许多被调查者表示曾被“杀熟”,而网购平台、在线旅游、网约车类移动客户端或网站是“重灾区”。大数据“杀熟”严重侵害消费者权益,如果不加以整治,也不利于电商行业的持续健康发展。事实上,大数据“杀熟”并非新鲜话题,但一段时间以来,有些运营平台却依然我行我素,说到底还是利益驱动。这说

明,治理大数据“杀熟”不能单凭行业自觉,还须提升监管强度,强化日常的制度约束。

习近平总书记在中央全面依法治国工作会议上强调:“要把体现人民利益、反映人民愿望、维护人民权益、增进人民福祉落实到全面依法治国各领域全过程。”对于大数据“杀熟”,应当抓住消费者权益这个关键,运用法治思维和法治方式推进治理,进一步厘清个人数据的所有权和应用范围,切实提高相关行为的违法成本。这样,才能完善规则,让法治在数字时代更好保护个人权益。

大数据“杀熟”本质上是一种侵权行为,最直接的后果就是对消费者权益的损害。对此,有关部门应依据相关法律法规严格执法,向“杀熟”者出重拳、下狠招。去年起施行的电子商务法指出,电子商务经营者应当全面、真

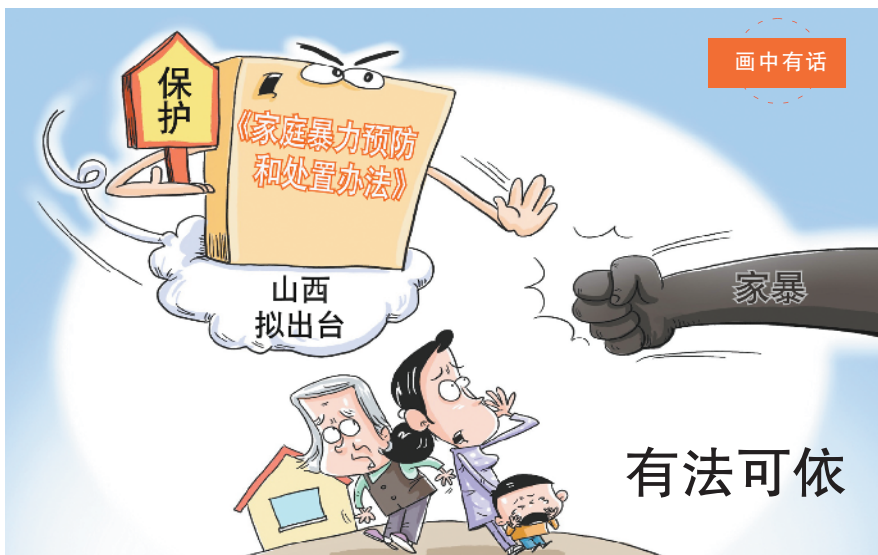
实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。对于构成消费欺诈行为的,消费者权益保护法也有明确规定。如涉及价格欺诈,可适用价格法及其配套法规。同时,平台订单是具有法律效力的合同,运营者故意隐瞒价格差异、诱导消费者订立显失公平的合同,也可根据合同法进行处理。

值得注意的是,消费者遭遇“杀熟”,一般举证不易、维权困难。平台在技术、信息等方面,对消费者拥有压倒性优势。对此,不妨尝试引入公益诉讼机制,由法定机构或组织代表公众维权。再比如,探索举证责任倒置等制度创新,由电商平台自证“清白”。大数据“杀熟”既是对消费者个体权益的伤害,亦是对消费者群体权益的侵害。因此,在消费者维权的司法保障方面,需要进一步主动作为、开拓创新。

大数据“杀熟”更深层次的问题,其实在于平台对用户数据的保护和利用不当。基于便利,用户让渡了自己的部分数据权利。例如,让平台获取自己的消费习惯、消费能力、商品偏好、价格敏感等信息。然而,这并不意味着平台可以随意使用这些用户数据,或者利用信息不对称进行牟利。信息时代,大数据给生活带来了更多可能,算法、用户画像、精准推送等技术日新月异,但都不应脱离法律和道德的约束,不能损害公众的利益。从这个意义出发,必须加强依法治理,及时规制负面因素,确保技术更好造福社会。

大数据为经济社会发展不断注入新动能。善用法治力量,更好保障公民数据权利,让个体免于被算法“算计”,才能携手建设更加美好的数字社会,也才能推动数字经济的航船行稳致远。(据《人民日报》)

画中有话



记者日前从山西省人大常委会获悉,山西拟出台《家庭暴力预防和处置办法》。这份正在面向社会征求意见的办法提出,受害人遭遇家暴,可通过申请人身安全保护令、临时庇护等多途径寻求救济。

新华社发 王鹏 作

## 文明,是一张纸的重量



■见习记者 吕冰汝

前段时间,周口这座城市经历了一场融环境面貌、公共秩序和城市治理于一体的大型考验——“创文创卫”。简单来讲,就是创建全国文明城市提名城市和国家卫生城市。“创文创卫”四个字,像一阵风吹遍了大街小巷的每个角落,成为市民茶余饭后热议的话题,也不禁让人思考,文明,到底意味着什么?其实,对“文明”的理解,可大可小,大到与“野蛮”“蒙昧”相对立,反映了一种人类社会生活的进步和开化状态;小到可以是每个人的行为举止、礼貌教养,如一个微笑、一个让步,甚至是一张纸的重量。

文明,是一张纸的重量,首先体现在每一个人都不能随手乱扔纸屑。“创文创卫”期间,很多市民最大的感受就是走在城市的每条路上,地面都十分干净,找不到一张废纸屑,这就是对文明的最好诠释之一。别看是小小的一张纸,也许掉在地上并不显眼,但是如果每个人都毫不在意地肆意乱丢,城市就成了一座“大垃圾场”,干净、整洁更无从谈起。“城市环境靠大家”,这不是一句口号,更不是一句空话,而要靠全体市民发自内心的认同和身体力行的实践。你手心里攥着的那张纸屑,扔在地上就是文明的退步,扔在垃圾桶里,就是个人文明和城市文明前进的一大步。

文明,是一张纸的重量,还体现在不随意张贴小广告。相信很多市民都有这种体会,原本洁

白、崭新的墙面,过段时间后就被各种小广告弄成了“大花脸”,有印上门开锁和修屋顶漏水电话的,还有张贴各种广告传单的。这些花花绿绿、大小不一、歪歪扭扭的小广告就像城市得了“牛皮癣”,既严重影响了市容市貌,也极大阻碍了整座城市的形象和品质的提升。广告是商业社会激烈竞争下的产物,是一种营销手段,原本无可厚非,但如果被滥用滥贴,就成了污染公共空间的“垃圾”,既是一种对注意力资源的浪费,引发市民的反感厌恶,还有可能成为城市治理的对象。杜绝“小广告”乱象,既需要城市管理者的智慧,更需要广大市民和商户们自身文明素养的觉醒。

文明,是一张纸的重量,更体现在不浪费纸张资源。虽然“无纸化办公”已逐渐成为一种大力提倡的环保风尚,但在各个单位、企业和学校中,打印机和纸张依旧是必不可少的办公物品。每个人试问自己,是不是有些文件打印后,可能粗略一读,就随手扔到了一边,立刻变成了一堆无人问津的废纸?即便这些纸张的另一面还是空白如新。如果每个人都能有节约纸张的意识,做到双面打印、重复利用,无形中赋予了这些纸张“二次生命”,也是对资源的一种节约和保护。文明不仅体现在与人交往中的一言一行,还体现在如何对待身边的一草一物,体现在敬畏自然、保护环境和爱惜资源的理念和行动。

虽然纸屑、小广告和废弃文件只是我们日常生活中随处可见的物品,但越是细微之处越能彰显一座城市的文明程度。合抱之木生于毫末,九层之台起于垒土。“城市文明”这座大厦,需要“外在美”和“内在美”的结合,更需要生活在这座城市中的每一个人对文明理念的深切体悟和踏实践行。①15

## 把时间还给老师,把老师还给孩子

■新华社记者 胡浩

教书育人是老师的天职,但现实中,老师们的时间却被不少与教育教学无关的事务占用。日前,教育部表示要加强中小学教师减负督查力度,预计年内所有省份都会出台减负清单。真心希望,把时间还给老师,把老师还给孩子!

教育减负已被强调多年,在某些地方却“越减越肥”——会议多、评比多、表格多、抽调多,让老师们成了“表叔”“表哥”,抽走了时间,分散了教学精力。

从去年中办、国办印发相关文件减轻中小学教师负担,到今年初教育部提出“要把为教师减负作为一件大事来抓”,再到各地出台减负清单,为教师减负的行动紧锣密鼓。但有些地方老师们的真实感受却并非如此,有老师反映说,甚至连整理报送“减负成效”的总结汇报材料,也成了压在一线教师们身上一项新的负担。

这些不合理的负担来自哪里?来自“用

文件落实要求”“以表格回应清单”的形式主义,将开会发文、填表报数、台账记录、微信关注等作为评价学校、教师工作是否落实的标准。也来自“人坐办公室,情况看汇报”的官僚主义,重留痕轻过程,只看材料不看实际。有的事情重复做、来回做。

这些不合理的负担来自哪里?来自将教师当作应付工作“利器”的懒政行为,因为师生人数众多且教师在学生中拥有话语权,因而要求教师让大家下载安装、注册与教育教学无关的各类APP,参加点赞投票、人物评选、打卡签到……

一分部署、九分落实。为教师减负,必要性已形成共识,执行到位才是关键。必须力戒减负“认认真真搞形式、扎扎实实走过场”行为。

让教师潜心教书、静心育人,把更多时间和精力花在孩子们身上、投入到提升教学能力中,把时间还给老师,把老师还给孩子——这是教师和家长的心声,也是全社会的呼声。(新华社北京12月3日电)