

不会扫码点餐竟然吃不成饭,扫码时被索取大量个人信息,扫码后被各种推销信息“轰炸”……扫码乱象影响市民消费体验——

扫码如何才能不“扫兴”

本报记者 苏少静 摄影报道

“现在在外面消费,都要求扫码,可以说是‘走到哪儿扫到哪儿’。虽然担心信息泄露,但也没有办法,因为不扫就没法消费。”市民林永辉告诉记者,扫码消费不用排队,可以节省时间,“但点餐过程中如果被索要个人信息,自己还是挺介意的”。

扫码点餐、扫码购物、扫码付停车费……如今,扫码已经成为流行的消费方式。扫码消费给顾客带来了便利,同时也存在过度索要个人信息、强行要求关注商家公众号等问题。

扫码如何才能不“扫兴”?消费者应该如何维权?记者近日对此进行了采访。



还要关注一些微信公众号,才能享受充电服务。”崔翠琳说,扫码消费带来一定的便利,但如果操作起来很麻烦,会让人很烦恼。

28岁的王珊珊经常在商场、超市扫码消费。“本来觉得这是一种方便快捷的支付方式,但扫码后会接连收到各种无关的广告、推销信息。有些内容和我所购买的产品毫无关联,有的内容甚至特别低俗。”王珊珊告诉记者,她希望享受到便捷高效的支付体验,而不是被大量广告信息所骚扰。

逾八成受访者担心信息泄露

近日,记者走访了市区部分餐饮店、商超、停车场等场所,发现大部分商家都采用了扫码消费方式,带有二维码的告示牌被放置在明显位置。

11日中午,记者走进解放路一家火锅店,被店员告之“请扫码点餐”。记者用微信扫描点餐二维码后,手机页面弹出“服务授权”,要求获取个人信息,包括微信昵称、头像、地区等,还需要用手机号一键绑定,否则无法下单。记者授权后,弹出“恭喜您成为会员”的窗口,之后跳转到点餐页面。

“扫码点餐确实能节省时间,特别是在就餐高峰期。”正在扫码点餐的市民王莉莉告诉记者,她并不排斥扫码消费,可是在消费过程中需要授权多项个人信息,她担心这些信息会泄露出去。

对此,记者随机选取60名不同年龄段的市民进行了调查。结果显示,88.3%的受访者担心扫码消费会泄露个人信息。66.7%的受访者表示,为了减少信息泄露风险,能不扫码就不扫码。

“很多时候,商家会以送优惠券、邀请加入会员等方式诱导消费者提供更多个人信息,否则无法完成消费。对此,大家都习以为常了。现在需要扫码的场所太多了,人们‘走到哪儿扫到哪儿’,可能已经处于‘裸奔’状态了。”受访者李莉表示,商家的小程序里收集了消费者的个人信息,但并没有设置注销或删除个人信息的选项。

“有时扫码消费数额并不多,但订单里有消费者的个人信息和消费轨迹。商家掌握这些信息后,如果不注意保存,很有可能导致信息泄露,流向其他平台,甚至被不法分子利用。”市民王琪说。

不会扫码点餐竟然吃不成饭

“扫码消费方式为商家节省了成本,但也要保障消费者的权益,尊重他们的自主选择权。”接受采访时,很多市民表示,消费者也分为不同的群体,消费习惯不尽相同,商家不应该简单地“一扫了之”。

63岁的王玲不太会用智能手机,她出门最怕扫码消费。

“前些天,我请从外地赶来的侄女一家到饭店吃饭,服务员让扫码点餐。我年纪大了,不太会用手机操作,而且眼睛花了,看屏幕都费劲,想人工点餐,可是却点不了。服务员说,店里没有人工点餐的设备。侄女拿起手机想替我点,可是我请客,哪能让人家扫码?我只得将手机交给服务员,让服务员帮着操作。”王玲说。

在服务员的引导下,扫码、关注公众号、输入手机号……一番操作下来,王玲被“指挥”得团团转,最后只记住付款密码是自己输入的,其他点餐步骤早已忘得一干二净。“到外面吃饭,没有智能手机竟然吃不成。”王玲有些无奈。

市民何先生则向记者讲述了一次扫码付停车费的尴尬经历。

前不久,60岁的何先生在市区一家停车场停车,办完事情回来打算开车离开时,发现窗口无人值守,只能扫码缴费。虽然系统已经识别车辆并显示停车费用,扫码后的界面仍要求手动输入车牌号。

“汉字、字母、数字来回切换,操作起来很不方便。后来,手机页面又出现了弹窗广告,我不知道怎么关,就一直缴不了费。后面的车辆不停地按喇叭催促。我一被催就更着急了,越着急就越缴不了费。最后,还是后面车



上的司机过来帮我弄的。”何先生对此很是郁闷。

26岁的市民孙洪斌认为,扫码消费要分情况。“就拿到饭店吃饭来说,服务员有时并不忙,可是也必须扫码下单,这就有点多此一举了。手机扫码后又是按‘+’,又是按‘-’,有时点了后边忘了前边,点多了啥都记不住了,最终白折腾一场。”孙洪斌说。

扫码消费后遭遇广告“轰炸”

记者调查发现,大部分市民

对扫码消费并不排斥,真正反感的是扫码后的一系列操作。

“有一次我去商场买化妆品,店员建议我用手机号注册会员,这样可以享受折扣。结果,注册花了好长时间,需要填写手机号、生日等很多信息,中间还有弹窗广告。早知道这么麻烦,还不如原价买。”市民赵冬梅说。

不少市民向记者反映,在一些超市、餐饮店、停车场等场所,扫码支付后索要发票时,常常会要求关注相关公众号或者使用小程序。有的消费者反映,关注公众号仅仅是“开始”,后续公众号会陆续向用户推送各种广告,让人不胜其烦。

市民崔翠琳近日逛商场时,发现手机快没电了。急于用手机,她赶紧在附近找了一个共享充电宝。“扫了上面的二维码后,

整治扫码消费乱象需要群策群力

据了解,针对扫码消费存在的问题,今年6月,中国消费者协会在全国范围内开展了“反对强制关注公众号”消费监督工作。今年,北京、上海、深圳等地消协通过发布倡议、组织经营者进行自律承诺等方式,呼吁商家规范经营,在扫码收费过程中不强制消费者关注公众号、不过度索取消费者个人信息。

“强制关注公众号、过度采集个人信息等扫码消费乱象,实际上侵害了消费者的自主选择权、公平交易权、隐私权、知情权等,违反了相关法律规定。”河北东方伟业律师事务所律师徐振西表示,商家“强制扫码”已涉嫌违法违规。“根据有关规定,消费者去商家消费,不必提供与消费无关的个人信息。然而在现实生活中,不少商家并未给消费者提供‘拒绝选项’。消费者迫于无奈,被动让渡个人信息。”徐振西说。

如何让扫码不再“扫兴”?徐振西认为:“扫码消费乱象,症结在于其‘强制性’和‘不安全性’。整治这种乱象,需要群策群力。”

“对于商家来说,保护和尊重消费者的合法权益是前提。商家应该在降本增效和提升服务效率之间找到平衡。”徐振西建议,商家应努力探索新的方式方法,实现商家和消费者的共赢,同时还应增强法治观念。

对于商家的不规范行为,监管部门需共同发力,加强整治。此外,消费者要增强对个人信息的保护意识、维权意识。如果遇到扫码的情况,要谨慎填写重要个人信息,避免敏感信息被不法商贩收集。遇到侵权行为,要充分利用投诉维权渠道,必要时可运用法律武器,保障自身的知情权、选择权和公平交易权。