

不公平算法应用具隐蔽性 消费者面临维权举证难题

算法应用不公该如何规制

- 网络游戏抽奖概率不明、网络消费促销规则复杂、网络搜索竞价排名推荐、刷好评差评使评价结果呈现失真、平台采用算法限制交易等侵害消费者权益的行为屡禁不绝、备受诟病
一些常见的网络消费领域不公平算法应用具有技术性和隐蔽性,潜移默化地影响着消费者的购买决策,消费者很难通过个体力量与之抗衡
应加强算法应用的有效规制,一方面加强机构设立和立法规制;另一方面加强监管协作和机制建设



□ 本报记者 侯建斌

随着平台经济快速发展,网络购物、交通出行、旅游住宿、订餐外卖、网络游戏等网络平台逐步兴起,这些网络平台通过大数据、人工智能等手段为消费者提供了更丰富的产品或服务,与此同时,一些侵害消费者权益的行为如影随形。

大数据“杀熟”,也只是冰山一角。近几年,网络游戏抽奖概率不明,网络消费促销规则复杂,网络搜索竞价排名推荐,网络直播推送违反法律法规和公序良俗,刷好评差评使评价结果呈现失真、平台采用算法限制交易等侵害消费者权益的行为屡禁不绝,备受诟病。

“这些问题的背后,核心是互联网平台对算法技术的应用。”中国消费者协会近日召开网络消费领域算法应用与消费者权益保护座谈会,中国消费者协会秘书长朱剑桥坦言,技术进步和应用总体上有利于增进人类福利,同时也会造成新的困扰和伤害。在网络消费领域,可能会减少消费者选择的时间成本,但是也会让让消费者面临信息安全、歧视对待等消费风险。

“流量至上”“利润至上”的算法应用,可能会使经营者行为有悖法律,有失道德,有违伦理。“网络经营者应当严格遵守法律法规,诚信经营应用算法,反对利用技术手段,欺瞒、隐瞒真实情况,欺凌消费者。”中消协呼吁,在算法应用中,网络经营者应当加强自律,守法经营,承担应尽义务和责任,同时,各行业组织应加强引领和督导,使网络经营者合理合规地应用算法,净化行业风气,促进良性发展,有效维护消费者权益。

此外,应加强算法应用的有效规制。中消协建议,有关行政部门加强相互协调,细化监管职责;完善执法依据,做好规章制度衔接;加强对算法应用的分级标识和分类管理,对涉及公共利益、生命健康、财产权利等的算法应用强化监管,对具有市场支配地位的平台经营者的算法应用强化监管,对涉及价值观、道德观特别是未成年人教育的算法应用强化监管。

大数据杀熟维权难 集体救济机制待建

2019年3月,北京市消协发布的《大数据“杀熟”问题调查报告》(以下简称《报告》)显示,88.32%的被调查者认为大数据“杀熟”现象普遍或很普遍,没有被调查者认为大数据“杀熟”现象不存在。有56.92%的被调查者表示有过被大数据“杀熟”的经历。

其中,被调查者在购物类、在线旅游类和打车类App或网站经历大数据“杀熟”最为常见,其他依次为外卖类、视频类和电影类App或网站。其中,经历前三类App或网站大数据“杀熟”的被调查者分别达到44.14%、39.5%和37.17%。

北京市消协副秘书长陈凤翔指出,表面上是通过数据,针对消费者推送服务,但从深层

次看,大数据“杀熟”的本质是部分经营者对消费者个人信息过度采集和随意使用,使消费者的知情权、选择权、公平交易权以及个人信息保护权利未得到充分尊重和保证。

短期来看,大数据“杀熟”或许能给企业赚取更多利润,但从长远来看却透支消费者对品牌的信任。专家认为,大数据“杀熟”背离最基本商业伦理和企业价值,违背诚信经营原则。究其原因,陈凤翔分析说,一方面是算法本质是互联网的一个编程技术,这种编程技术由人为参与和输入,有的编程者并不懂得法律,编制过程中会触及消费者的底线,或者侵害消费者权利。

另一方面,技术演算出来造成消费者的伤害。这种伤害可能是初期算法的歧视,或者算法在计算机背后所产生的副作用。

《报告》显示,遭遇大数据“杀熟”后,26.72%的被调查者选择向消协或市场监管部门投诉,25.56%的被调查者选择不再去这个商家消费,17.43%的被调查者选择忍气吞声、自认倒霉,11.71%的被调查者选择与商家理论并要求赔偿,10.46%的被调查者选择卸载商家App或删除网址,8.13%的被调查者选择在社交网站或向媒体曝光。

大数据“杀熟”具有隐蔽性,维权往往难以举证。陈凤翔建议,通过公益诉讼方式,推动社会各界协同共治。

中国政法大学副校长时建中同样认为,大数据“杀熟”是商家滥用数据优势的一种典型行为,商家是数据绝对优势占有者,滥用数据绝对优势,损害消费者利益的行为并不鲜见。大数据一旦“杀熟”,针对的是该消费模式的所有消费者,而非具体消费者。

解决大数据“杀熟”需要建立集体救济机制。时建中坦言,对于个体消费者而言,不一定能够发现“杀熟”,而且发现之后也不一定能够保存证据,即便保存之后也不一定会寻求救济,因为救济成本太高。

大数据“杀熟”是价格歧视的一种。中消协披露,有些经营者利用算法进行的价格歧视还包括对不同地区的消费者制定不同价格;多次浏览页面的用户面临价格上涨;利用复杂促销规则和算法,实行价格混淆设置,吸引计算真实价格困难的消费者。

不公平算法很隐蔽 消费者容易被压榨

算法本身是一种技术手段,经营者可以利用算法提升经营效率,为消费者提供更丰富、更优质的产品和服务。

“算法从技术角度来说,的确对于互联网经济的发展有很大的贡献。”对外经贸大学法学院教授苏号朋认为,要客观认识到的是,算法对于商家来说,是一种重要的营销或者销售

工具;对消费者来说,亦不能否认算法,尤其是推荐算法给消费者带来的便利。

在苏号朋看来,算法的正面意义在于,一是降低复杂定价成本;二是降低频繁改价的成本;三是显著提高定价决策的质量。当然,商家也可以利用算法钻法律的漏洞,实施违法违规行为,侵害消费者的合法权益。由于商家存在对算法权利的垄断,如果这种算法垄断被滥用,消费者基本无能为力,因为无论是取证本身,还是举证,以及证据被相关执法机构采纳的可能性,目前都存在巨大难度。

“商家借助算法这种技术手段,扩大了商家和消费者之间的技术鸿沟。”苏号朋坦言,不公平的算法对消费者所造成的侵害,不仅损害消费者的公平交易权,而且侵害了自主选择权和知情权。

中消协此前根据消费者投诉、有关调查和相关报道,梳理出网络领域涉及消费者权益的算法应用问题包括推荐算法、评价算法、排名算法等八类问题。

比如,通过监测分析消费者的消费行为轨迹,如浏览过的页面、广告、商品服务、话题等,有针对性地对消费者进行商业营销。朱剑桥坦言,这类推荐算法利用消费者的数据画像,实施所谓的精准推送,许多消费者误以为自己看到的与旁人无异,导致知情,选择不足。有些经营者通过算法应用推送的商品,服务内容,甚至违背法律和公序良俗。

还有部分平台及平台内经营者为获得好评,运用刷单等方式,编造虚假好评,或者通过中评、差评,使真实评价无法显现。“虚假评价,评价失真,不仅破坏经营者之间的公平竞争,也对消费者购买决策产生误导。”朱剑桥认为。

此外,平台经营者制定各类排行榜,声称基于消费者好评率、销量等,对各行业或商品服务类别进行排序,引导消费者选择,但具体如何计算得出难以知晓。

一些线上经营者开展有奖销售、抽奖兑换,特别是部分网络游戏公司经常推送游戏道具抽奖活动,虽然公示中奖(掉落)概率,但其算法程序不透明,实际中奖概率缺乏管控,屡遭消费者诟病;还有一些平台利用所处优势地位通过算法在流量分配、搜索排名等方面设置障碍和限制,控制平台内经营者开展交易,影响公平竞争和消费者选择。

“一些常见的网络消费领域不公平算法应用,具有技术性和隐蔽性,潜移默化地影响着消费者的购买决策,消费者很难通过个体力量与之抗衡。”朱剑桥指出,如果任其无序发展,一方面不利于市场经济的公平有序竞争,不利于经济可持续发展;另一方面也会使消费者面临数据算法压榨,成为技术欺凌的对象,甚至被算法扭曲价值取向和道德观念,沦为平台经营者的“玩物”。

不断加强监管协作 有效规制算法应用

中消协认为,互联网条件下,由于信息占有、技术应用等原因,网络经营者处于更为强势的地位。在算法应用中,网络经营者应当加

强自律,守法经营,承担应尽义务和责任,维护消费者的合法权益。

时建中认为,算法公平监管或者公平治理,必须要解决诚信、透明和公平问题。此外,除对应用算法的企业所实行为进行道德评价、法治评价外,强化企业社会责任评价也是一个重要路径。

清华大学法学院副院长康喆指出,算法问题可以通过技术解决。比如,鼓励针对市场有垄断地位企业的算法采取反制措施的算法研究,用算法针对算法,让算法之间形成竞争关系,从而重塑市场竞争机制。

一是国家设立算法伦理专门机构,负责算法应用伦理、规则、标准制定,不公平算法应用调查、处理等,并指定相关部门负责,加强对算法应用的有效规制,并呼吁社会各界通过力所能及的方式,共同做好社会监督,促进算法应用的公平、合理,防止经营者利用算法作恶。一方面,加强机构设立和立法规制,在个人信息保护法、反垄断法、反不正当竞争法、价格法等相关法律中,增加算法应用的相关规定。

二是明确算法应用结果一致性要求。规定算法搜索结果应同时呈现公共选项,即所有用户运用同样的搜索方式,应得到相同的结果,且相关结果应作为优先选项推送,保障消费者有效便捷获取。

三是保障算法应用的透明、公平、诚信。明确经营者使用算法应做到可知、可查、可逆。发生争议时,负有向有关行政部门、司法机关、第三方机构提供算法、后台数据,相关资料及进行说明的义务,做到算法应用的可视化、可解释、可追责。

四是明确举证责任倒置规定,强化算法实施方的举证责任,明确其伪造、篡改证据的责任和后果,解决消费者举证难、鉴定难的问题。另一方面,加强监管协作和机制建设。朱剑桥说,互联网领域算法应用十分广泛,建议有关行政部门加强相互协调,细化监管职责;完善执法依据,做好规章制度衔接;加强对算法应用的分级标识和分类管理,对涉及公共利益、生命健康、财产权利等的算法应用强化监管,对具有市场支配地位的平台经营者的算法应用强化监管,对涉及价值观、道德观特别是未成年人教育的算法应用强化监管。

朱剑桥指出,要加强算法的事前、事中、事后监管,通过对算法应用进行必要的目的审核、法律审核、道德审核,以及建立黑名单制度等措施进行有效管理;建立算法投诉评审机制,保障消费者和社会各界的投诉、监督权;培育第三方技术鉴定机构,强化对算法应用的技术审核力量;保障互联网经济持续健康发展,有力维护消费者合法权益。

与此同时,朱剑桥建议,有关司法机关加强对算法应用案件的分析研究,推动出台有关司法解释,充分发挥司法机关的审判和监督作用,强化经营者举证责任,加强对算法应用问题的实质审查,通过司法判例弘扬公平正义,强化对消费者权益的保护。

制图/李晓军

□ 本报见习记者 张守坤 □ 本报记者 王阳

打开某民宿App,以山东省济南市天桥区为目的,周边的民宿链接,图片映入眼帘。经过对比,短短几分钟,来自上海的姑娘小莫便确定了2021年元旦假期济南的落脚点。和许多年轻人出游选择民宿的原因一样,小莫看中的是其便宜、便捷,能够快速融入当地的优点。但小莫没想到的是,原本App上特别漂亮的住房,实地看起来却破破烂烂:地板是脏的,房间里柜子是烂的,里面还堆满了各种杂物,坐垫和拖鞋也已经发黄。目前她已经通过官方电话投诉。

自2015年《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》(国办发〔2015〕35号)发布以来,城市民宿发展迅猛。据美团旗下民宿预订平台果果民宿发布的《2019城市民宿创业数据报告》统计,2018年城市民宿在线房源已超百万套,一大批租房平台,比如爱彼迎、途家、携程、美团等不断涌现。

城市民宿在高速发展的过程中,也逐渐显现许多问题。中国科学院地理资源所旅游研究中心主任助理齐晓波告诉《法治日报》记者,民宿作为非标住宿,最大的问题就是缺乏规范化管理,由此导致低价同质竞争,配套设施缺乏、服务质量跟不上等问题,引发社会公众关注。而解决这些问题的关键,就在于完善相关规定,健全城市民宿政策。

城市民宿发展迅猛 诸多问题日益显现

十几年来,我国民宿经历了从无到有,从少到多,从小众的生活追求到大热的行业明星的发展过程。2015年11月19日,《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》肯定了民宿业态的发展。国家在政策层面的支持,互联网技术的迅速发展,共享平台的出现,经济水平的提高以及消费观念的升级改变,共同促进了我国民宿行业的繁荣发展。

2020年3月23日,中国旅游与民宿发展协会正式对外发布《2019年度民宿行业发展研究报告》(以下简称《报告》),2019年我国在线民宿房东约500万人,在线民宿房源134万个,2020年共享住宿市场交易额约为500亿元,从2019年全年相关搜索指数来看,民宿始终领先于酒店,并且选择民宿的以年轻人居多。《报告》提到,共享住宿的快速发展,得益于国内旅游消费升级和人们不断提高的生活水平,为共享住宿的产生和发展奠定良好基础,市场交易额在很长一段时间内继续保持增长态势。

但不少消费者反映,快速发展的城市民宿行业存在诸多问题。

《法治日报》记者发现,《报告》中提到的头部平台之一爱彼迎,截至2021年1月9日,在黑猫投诉平台上就有累计5591条投诉,其中多为现实与房源描述不符,不予退款,强迫交押金等问题。

记者在飞猪App上预定了一家天津市某高校周边的民宿,发现无需身份证即可入住,营业执照、卫生许可证、消防检查合格意见书等证件房东均无法提供;在预定成功后,房东告诉记者,钥匙放在屋旁的电表箱,而这屋里的钥匙谁都可以取走。

此外,还常有社区居民反映,自家隔壁住宅被改成民宿出租,长期存在噪音扰民现象。

在北京市房地产业协会副会长兼秘书长、首都经济贸易大学教授赵秀池看来,城市民宿类似于“日租房”“钟点房”等短租房,一般来说价格较低并且位置较为便利,能够满足许多人的出行需求。但与正规的酒店、旅馆相比,也存在许多隐患。比如,不按照公安机关要求进行信息登记;不办理租赁合同登记备案,不签订租赁合同;住户流动性高,存在一定安全隐患,并且经常出现扰民问题,影响小区居民正常生活。

在赵秀池看来,产生这些问题的原因是住房的用途发生了变化,用于自住的房屋变成了经营性住房,而对应的政策法规和监管较为滞后。

民宿管理规范缺位 矛盾频发维权艰难

家住浙江省宁波市象山县阳光雅苑小区的王先生,近日子颇为烦恼:他所住的居民楼里新开了一家民宿,房客不分日夜进进出出十分吵闹,严重影响了他的工作生活,卫生环境也存在一定问题。王先生曾拨打当地派出所电话投诉过这家民宿,但得到的回复是:此民宿主根据浙江省《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》报备过,属于合法经营。

王先生对此特别不理解:民宿开在小区里难道不需要征求业主和物业的意见?《法治日报》记者浏览浙江省《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》发现,其中确实不存在类似规定。

据齐晓波介绍,关于民宿管理,目前还没有法律法规层面的专门规定予以规制。目前主要的根据为2017年多部委联合发布的《关于印发农家乐(民宿)建筑防火导则(试行)的通知》,该通知明确了民宿行业准入与消防安全合格标准;2019年文化和旅游部发布的《旅游民宿基本要求与评价》(LB/T065—2019)规定,民宿如发生违法违规事件和重大卫生、安全、消防问题,或出现重大投诉,将被取消星级,待三年后重新评定。

“但以租为主要经营模式的这种城市民宿新业态,就当前存在的问题而言,已超出了这些文件的管理范围。”齐晓波说。

2020年12月24日,北京市住房和城乡建设委、公安局、市网信办、市文旅局印发《关于规范管理短租房的通知》(以下简称《通知》),《通知》规定除首都功能核心区外经营短租房的,需符合本小区管理规约,无小区管理规约的,要取得业委会、物管会或同楼业主书面同意。

赵秀池说:“虽然没有使用城市民宿一词,但可以认为是北京市允许在部分小区内开设城市民宿的规定。民法典规定,业主将住宅改变为经营性用房的,除遵守法律法规以及管理规约外,应当经利害关系业主一致同意。允许经营的条件有法可依。”

鉴于缺少相关法律法规,因租住或设立城市民宿而使权益受到侵害的租户和业主,维权往往还需靠自身。齐晓波说,如民宿存在扰民等问题,受影响居民可以选择采用与民宿主交涉,向生态环境主管部门及公安机关投诉等方式正当维权,请求生态环境主管部门或公安机关依法对其责令整改或进行行政处罚;另外,受影响居民有权向人民法院提起民事诉讼,要求制造噪声旅客或民宿管理经营者排除噪声危害,造成损失的,要求其赔偿损失。若与房东或平台协商未果,受影响居民还可以通过12345举报热线或找当地旅游行业协会进行维权。

完善相关配套政策 促进民宿健康发展

在齐晓波看来,要解决民宿存在的问题,关键在于完善相关配套政策。

据齐晓波介绍,在法国巴黎等热门旅游城市,大量居民住宅被改装为季节性民宿,巴黎出台多项规定,对民宿作出规范化管理,明确住房变更用途必须向市政府申报,一套房每年出租天数,不得超过120天等。不仅如此,该国公共卫法、环境法、民法等法律中,都有禁止噪声污染的条款。反复、剧烈和长时间地制造噪声,尤其是夜间噪声将会受到处罚,游客居住在民宿中,也必须自觉遵守相关规定。

“因此,民宿的规范化发展,需要社区、发改、环保、公安、旅游等多部门联合出手。”齐晓波说。

为解决民宿“野蛮生长”带来的噪音扰民、环境问题、安全隐患等通病,北京市出台通知,明确将短租房纳入管理。除前文提到的开设民宿规定外,通知还规定,经营民宿的房屋还应符合建筑、消防、治安、卫生等方面的安全条件,而民宿经营者还应与房屋所在地公安派出所签订治安责任书。通过互联网平台发布短租房信息的,短租房经营者还应向互联网平台提交真实身份证明、房屋权属证明、出租住房主同意房屋用于短租经营的书面材料等信息。在业内人士看来,该措施的出台也预示着北京城市民宿将迎来最严监管,未来一批不符合条件的民宿将被清理出市场。

另外,广西、福建、深圳等地也出台了针对民宿管理及发展的政策性规定,以规范民宿行业的发展与管理。赵秀池认为,市场经济是法治经济,良法善治是市场经济的基石。民宿行业的健康发展还需要相关法律法规保驾护航。目前缺少民宿行业的专门法律,国家可制定《民宿管理办法》对民宿行业进行监管,包括民宿的定义、经营范围,准入标准,管理的主体、管理职责、管理内容、奖励与处罚,各种纠纷的解决渠道等内容。

住宅变成民宿噪声不止 服务品质跟不上隐患多 完善配套政策让民宿远离「野蛮生长」

感光度



近日,河北省沧州市热心市民带着热气腾腾的姜丝汤,来到沧州西高连口,对沧州市公安局交警支队执勤民警进行慰问。

本报记者 周宵鹏 本报通讯员 孔大龙 摄



1月18日,浙江省舟山市岱山县公安局长涂派出所民警与社区党员志愿者来到辖区企业开展网络预订购票活动,为确需返乡的农民工提供便利。

本报记者 王建军 本报通讯员 邹训永 摄



吉林省通化市疫情形势严峻,按照通化市公安局交警支队要求,从警30多年的二道江大队民警李永庆坚守执勤卡点,对过往车辆逐一进行排查登记。

本报记者 刘中全 摄