

电商网络平台“大数据杀熟”行为的现状及法律思考

——以消费者权益保护为视角

陈雪燕

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年3月15日; 录用日期: 2024年4月2日; 发布日期: 2024年5月22日

摘要

网络平台经济是依托网络技术逐步发展起来的新型经济形态, 深受社会大众的喜爱。“大数据杀熟行为”是随着网络平台经济不断发展而出现的产物, 该行为是电商平台经营者对消费者的信息进行收集, 之后对此类信息进行筛选并分析, 形成消费者的画像, 对不同的群体进行不同的定价, 形成价格歧视, 带来的结果往往是消费者支付高额价款, 而经营者获取超额的利润, 对消费者的知情权、自主选择权、公平交易权与个人信息均造成侵害。当前在对大数据杀熟行为中消费者权益进行保护时, 存在大数据杀熟行为的认定标准不明确、相关部门监管不到位、消费者维权途径少等问题。因此, 应从进一步完善相关法律法规、相关部门加强监管力度、拓宽消费者权利救济的途径等几个方面着手, 以实现对消费者权益的保护, 构建良好的网络平台经济秩序。

关键词

杀熟, 区别定价, 消费者权益保护

Current Situation and Legal Consideration of “Big Data Kills” Behavior on E-Commerce Network Platform

—From the Perspective of Consumer Rights Protection

Xueyan Chen

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 15th, 2024; accepted: Apr. 2nd, 2024; published: May 22nd, 2024

Abstract

The network platform economy is a new economic form which is gradually developed by the network technology, and is deeply loved by the public. "Big data killing behavior" is a product of the continuous development of network platform economy. This behavior is that e-commerce platform operators collect consumers' information, and then screen and analyze such information to form a portrait of consumers. Different groups are priced differently to form price discrimination, which often results in consumers paying high prices. However, operators gain excessive profits, which infringes on consumers' right to know, right to choose independently, right to fair trade and personal information. At present, when protecting the rights and interests of consumers in big data killing behavior, there are problems such as unclear identification standards of big data killing behavior, inadequate supervision by relevant departments, and few ways for consumers to protect their rights. Therefore, we should further improve the relevant laws and regulations, strengthen the supervision of relevant departments, and broaden the ways of consumer rights relief, so as to realize the protection of consumer rights and build a good economic order of online platforms.

Keywords

Big Data Kill, Differential Pricing, Consumer Rights Protection

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

大数据时代的到来,给人类生产、生活等带来了巨大的便利的同时也带来诸多的困扰。自2018年开始,国内频繁发生大数据杀熟事件。例如,消费者在同一平台、同一时间订购同一家商品或服务时,却显示出不同的价格;消费者利用不同品牌设备在同一平台、同一地点约车,结果显示不同的价格,这些现象都表明消费者正在被杀熟。消费者被杀熟的行为通常发生在互联网平台上,这种新型的杀熟行为不同于传统的交易模式,不受空间、时间的限制,能够以最快的速度、最小的成本搜集到消费者的相关的个人信息,从而对消费者实施区别定价,使电商网络平台中的消费者频繁遭受损失。基于此种现象,大数据杀熟行为中消费者权益保护问题成为了社会关注的焦点,电商平台经营者实施的杀熟行为严重侵害着消费者的知情权、自由选择权、公平交易权等合法权益。

2. “大数据杀熟”行为的概述

2.1. 大数据杀熟的概念与特征

大数据杀熟是一种平台经营者利用其大数据信息技术等的优势地位针对特定的消费者群体的个人基本信息以及相关消费数据进行收集(包括消费频率、消费习惯、购买能力、消费位置、维权意愿、常用设备信息等),在此基础上加以整理分析,再利用算法技术对消费者进行精准的画像从而采取个性化定价的行为,这一行为也可以被称为区别定价[1]。

电商平台经营者的利用大数据杀熟的这一行为违背了市场交易的基本原则,同时也严重损害了平台

消费者群体的合法权益。与传统模式相比较来看,大数据杀熟的具有以下几个特征:(1) 大数据杀熟行为具有较强的隐蔽性。由于互联网具有的高效便捷的特点,电商网络平台消费者往往难以知晓自己的个人信息是否被平台经营者所收集并进行加工处理,这样一来经营者能够按照消费者的需求进行精准的预测。长此以往,消费者可获取的事项及空间范围逐渐缩小,导致最终形成了所谓的“信息茧房”,而普通消费者们更难以发现自己被杀熟这一事实;(2) 大数据杀熟行为具有较强的针对性。“大数据杀熟”目标明确,平台经营者已经充分的在消费者购买之前就充分掌握了消费者的相关消费数据,从而精准的为消费者推送相关商品及服务,诱导消费者进行消费,使得消费者陷入“大数据杀熟”的沼泽;(3) 大数据杀熟行为依赖于大数据技术的运行,具有依赖性。“大数据杀熟”这一行为是在数据价值凸显的时代以海量的数据为基础、及以精准的算法为工具,通过“数据搜集-用户画像-区别定价”的步骤来进行的[2]。大数据杀熟依赖于互联网技术的快速发展,以海量的“大数据”为支撑来运行的。

2.2. 电商网络平台“大数据杀熟”的现状调查

2024年,电商网络平台“大数据杀熟”的现象仍然存在,且表现形式多样,严重侵害着消费者的合法权益。据中国网报道¹,有消费者在购买同一航班、同一舱位的机票时,不同账号显示的价格差异高达900多元。另外,据调查显示有的平台消费者在预订酒店时发现,会员等级不同的账号显示的价格也不相同,例如黄金会员账号和普通会员账号显示的价格差异明显。关于这一现象的存在,多位业内专家接受记者采访时说,“面对当前的大数据杀熟,平台消费者处于劣势地位,由于大数据杀熟的隐蔽性、以及复杂性的特征,对相关法律法规进一步完善和创新监管方式方法是当前重要任务。”

中国日报网的报道提到²,监管部门已经开始关注这一问题,并出台了相关规定。例如,《互联网信息服务算法推荐管理规定》对“大数据杀熟”进行了规范,要求电商平台经营者在交易条件上不得根据消费者的消费偏好、消费习惯等特征实施不合理的差别待遇。同时,要求电商平台保护用户的个人信息,不得过度收集或滥用。

总的来说,尽管“大数据杀熟”现象仍然存在,但监管部门已经开始采取措施来规范这一行为,以保护消费者的合法权益。

3. 大数据杀熟中消费者权益保护中存在的问题

3.1. 现行法律法规对大数据杀熟行为的适用标准不明确

第一,目前我国对该种违法行为进行规制的主要法律法规有《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国价格法》《消费者权益保护法》以及《在线旅游经营服务管理暂行规定》[3]。但大数据杀熟行为在本质上属于价格歧视行为,而且由于大数据杀熟的行为通常较为隐蔽,且涉及复杂的算法和数据处理,因此在实际操作中,确定哪些行为构成非法的“大数据杀熟”存在一定的难度。此外,如何根据法律规定界定“不合理差别待遇”以及如何证明消费者的权益受到侵害,也是现实中的一大难题[4]。总体来说,虽然现有法律法规对大数据杀熟行为有所规范,但在具体适用标准上仍需要进一步的明确和细化,以便更有效地保护消费者的权益。

3.2. 有关部门对各电商平台的杀熟行为监管不足

一方面,因为平台实施的大数据杀熟行为具有隐蔽性、复杂性、即时性等的特征,相关部门依照传统市场设置的监管方式很难对互联网各大平台的杀熟行为监管到位。从而导致监管过程中出现杀熟行为获取证据难、查出成本高等一系列问题,最终导致大数据杀熟现象的频繁发生。

¹http://travel.china.com.cn/txt/2024-01/25/content_116963723_shtml

²<https://tech.chinadaily.com.cn/a/202201/10/WS61dcdb7aa3107be497a01985.html>

另一方面，由于大数据杀熟行为具有复杂性，其所涉及到业务范围广，并由网信办、工信部、公安部以及市场监管局等多个部门同时进行监督和管理。这样一来，在多个部门同时都履行监管职责时，就很有可能会出现各个部门之间职责模糊、甚至出现相互推卸责任的现象，从而导致有关部门的监管缺失。

3.3. 在大数据杀熟行为中消费者处于劣势地位

首先，平台消费者维权成本高，举证难度大。消费者在遭遇大数据杀熟时，往往因为损失金额不大而面临维权成本高的问题。例如，在购买商品或服务时，虽然老用户的价格可能高于新用户，但每次的差价可能只有几元甚至几十元。为了追回这些损失，消费者可能需要花费大量的时间和金钱，这往往超过单次损失的数额。此外，由于平台利用复杂的数据分析和算法，消费者很难获取和理解足够的信息来证明自己被杀熟。

其次，电商平台信息优势明显。电商平台利用其在数据收集和算法应用上的优势地位，使得消费者难以辨别大数据杀熟还是合理的差异化营销。例如，平台可能会以时间地点不同、新用户优惠等理由来解释价格差异，而消费者很难对此进行有效的反驳或验证。

4. 电商平台大数据杀熟行为的法律思考

4.1. 完善相关法律法规

首先，要对大数据杀熟行为的进行明确规定。如果要对大数据杀熟行为进行有效的规制，首先就要明确大数据杀熟行为的概念以及法律性质。基于大数据杀熟行为发生的背景环境，应在《电子商务法》对该行为的性质予以直接规定。以保障平台用户的合法权益[5]。

其次，修改并完善价格违法行为行政处罚方面的相关规定。大数据杀熟行为在本质上可认为是一种价格歧视行为，完善对价格违法行为行政处罚方面的有关规定，依法对市场监管领域价格违法行为进行认定，促使行政机关依照法定程序和权限完善市场监管。

最后，逐步探索建立算法公益诉讼制度[6]。电商平台经营者滥用算法权力的不当行为往往会造成多数消费者遭受侵害。俗话说，司法是维护的正义最后一道防线，消费者往往更需要一个公平、公正、切实有效的诉讼程序保障其合法权益的实现。因此参考提起环境公益诉讼的程序，逐步探索建立算法公益诉讼制度，由相关组织或者协会代表众多消费者对电商平台提起公益诉讼。

4.2. 加强对各电商平台的监管

首先，充分利用大数据技术进行监管。大数据技术的发展使得经营者能够以快速高效的方式收集、分析和处理消费者的个人信息，监管部门可以充分利用数据处理技术以“数据管理数据”，通过大数据收集、分析经营者的信息，尤其是对经营者的定价行为进行实时监测，以此来判断经营者是否存在杀熟的行为，进而对违法的经营者予以处罚。

其次，针对目前我国多部门监管的现状，可以建立一个全国统一的大数据监管部门这样也能够避免出现多部门管理混乱重复监管、监管责任不明的现状。这种专门的监管部门一方面可以弥补统一的市场监管部门对互联网平台和经营者监管的漏洞，另一方面还可以避免“一刀切”的监管政策，在保证遵循基本原则的情况下，根据各地区的情况因地制宜的调整监管机制[7]。这种监管模式有利于起到互相补充的作用，能够最大范围的对大数据平台进行监管，有效规范大数据杀熟行为，从而最大限度的保护消费者的合法权益。

4.3. 优化对消费者权益的保护机制

平台经营者在交易活动中要贯彻透明原则和公平交易原则，在交易过程中要保障消费者的知情权，

规定经营者应该将其收集到的消费者个人信息内容、使用目的、以及进行动态定价的模式以合理的形式告知消费者[8]。这样既保护了消费者的知情权不受侵害,也保障了经营者合理使用信息和合理定价权的行使。

严格经营者的损害赔偿 responsibility, 要以倾斜保护消费者为原则[9]。基于互联网消费过程中经营者与消费者地位不平等的现象,为平衡双方关系,要对处于劣势地位的消费者予以更多的保护。在处理大数据杀熟行为时,在立法、司法和执法过程中要充分保障消费者的权利,增加经营者的义务与责任。同时,健全维权途径和强化维权意识,拓宽消费者举报投诉通道。

5. 结语

电商网络平台利用“大数据杀熟”的行为使得消费者的弱势地位进一步扩大、信息不对等问题更加突出,平台消费者的合法权益得不到充分的保护,因此需对“大数据杀熟”进行规制。一方面,可以更好地维护消费者的知情权、自由选择权、个人信息权等合法权益,彰显法律对消费者权益的保护;另一方面,可以引导平台企业避免因过度追逐算法获利走向畸形发展,促进平台经济持续规范化发展,从而形成良好有序的平台经济秩序。

参考文献

- [1] 杜金玲. 消费者权益保护视角下大数据杀熟行为法律规制研究[D]: [硕士学位论文]. 大连: 东北财经大学, 2022. <https://doi.org/10.27006/d.cnki.gdbcu.2022.001512>
- [2] 欧乃瑜. 从大数据“杀熟”现象透视电子商务平台算法权力滥用的规制路径[C]//《上海法学研究》集刊——中国政法大学商法前沿文集. 北京: 中国政法大学, 2021: 10.
- [3] 冯鲁豫. 平台经济背景下大数据杀熟行为的法律规制研究[J]. 商展经济, 2023(21): 161-164. <https://doi.org/10.19995/j.cnki.CN10-1617/F7.2023.21.161>
- [4] 徐昉. 平台经营者大数据杀熟的现状调查及法律思考[J]. 中阿科技论坛(中英文), 2022(10): 206-210.
- [5] 丁海防, 程树立. 电商网络平台大数据“杀熟”行为的法律规制[J]. 江苏商论, 2023(11): 29-33. <https://doi.org/10.13395/j.cnki.issn.1009-0061.2023.11.022>
- [6] 崔盼盼. 大数据杀熟行为中的消费者权益保护——以司法判例为切入点[J]. 安徽农业大学学报(社会科学版), 2023, 32(3): 88-94. <https://doi.org/10.19747/j.cnki.1009-2463.2023.03.012>
- [7] 任熠. 在线旅游平台“大数据杀熟”现象的法律规制研究[D]: [硕士学位论文]. 桂林: 广西师范大学, 2023. <https://doi.org/10.27036/d.cnki.ggxsu.2023.002207>
- [8] 丁文莉. “大数据杀熟”背景下消费者权益保护研究[J]. 中国价格监管与反垄断, 2023(11): 46-48+51.
- [9] 代媛行, 璩钰涵, 朱思如, 等. 大数据“杀熟”的消费者权益保护问题分析[J]. 现代商贸工业, 2023, 44(15): 164-167. <https://doi.org/10.19311/j.cnki.1672-3198.2023.15.056>