



962555

315  
帮忙

## “市场监管局长接热线”上午开线

本报讯（记者 房浩）“3·15”国际消费者权益日即将到来之际，今天上午9时30分许新民晚报社携手上海市市场监管局、12345市民服务热线连续第五年发起“市场监管局长接热线”行动，市市场监管局二级巡视员陶爱莲率先接听市民来电。截至中午11时，12345市民服务热线已接市民消费诉求1994件。

上午刚一开线，市民袁先生就打电话，反映在静安区茂名北路281弄丰盛里的塔可钟餐厅扫码点餐时，需提供手机号和其他个人信息，否则无法下单，他认为商家涉嫌过度收集个人信息，想询问该情况是否违规。“市场监管部门非常重视消费过程中的个人信息保护，对于您反映的情况，我们马上派人跟进，一定给您一个满意的答复。”陶爱莲随即派单至静安区市场监管局，工作人员立刻赶往现场，开展执法检查。

此后，又有两位市民打进热线，分别反映美发会员卡余额无法使用以及在京东购买小米手机质保期内出故障却迟迟没有修复，陶爱莲一一记录后，均派单至相应市场监管部门，要求迅速调查核实，坚决查处违规行为，维护消费者合法权益。

同时，继昨天首场新民晚报“3·15消费维权直播”收获热烈反响、全网总观看数达9.3万后，中午11时，第二场消费维权直播继续在今日头条和抖音开启，通过现场连

线、视频播放等形式推出“扫码点单被索取个人信息”“比亚迪新能源汽车故障频发”“青浦区远洋虹桥万和源小区壁挂炉被冻坏”等案例，新民晚报旗下新民周刊“小周爆料”也带来“京东App上买到‘三无’电视”的报道。市市场监管局消费者权益保护处处长谢正豪还走进“新民帮依忙”直播间，逐一点评相关案例，并对市民高度关注的个人信息保护以及市场监管部门开展的专项执法行动进行了重点介绍。

优化营商环境

激发消费活力

三·一五  
特别报道

## 扫码点单，你的隐私被偷了吗



连日来，记者走访南京西路茂名北路附近的多家餐厅、饮品店发现，小程序点单入口仍有“陷阱”，并且现在许多企业推出“会员才能享半价”等活动，以此方式来收集更多个人信息。面对优惠，有的消费者愿意让渡，有的则坚持不提供。

## 折扣价仅限注册会员

记者来到静安丰盛里和吴江路休闲街实地体验。中午用餐高峰期，在丰盛里1楼的鹅匠潮汕小馆，记者在服务员指引下落座扫码，扫完码随即弹出提示：使用小程序服务前，请您仔细阅读并充分理解《用户隐私使用协议》。若不同意以上隐私政策，则无法使用小程序点单。线上点单入口不是“纯净版”。点击同意后，手机进入了点餐界面。值得注意的是，经尝试发现，非登录身份可以照常点单，但查看不了订单情况。记者以未登录状态买单，待支付结束，订单详情一栏内仍空空如也。如果一定要获得订单详情，只能和人工点单一样，让服务员送来纸质小票。反之，授权个人手机号登录后，可以查看已付款信息。这一点对非登录消费者略不友好。在丰盛里的须尽欢奶茶店，若选择自助扫码点单，同样需要使用者同意相关隐私保护指引，否则不能用小程序线上点单。在选购完、进入支付环节之际，会弹出“是否用手机快捷登录”的选项，点击“暂不登录”，可以买单。买单前，服务员专门提醒，新用户注册（获取个人手机号）就能享受第二杯半价的优惠活动，不注册的没有。

随后，记者又前往福里庄野丰盛里店、Tims咖啡茂名北路店，以及吴江路上的多家饮品店。针对扫码点单，这些商家均支持以游客身份点单，不同意授权个人信息的话，系统提供“暂时跳过”选项，不影响后续下单，只是无法享受会员优惠。快乐柠檬、茶理宜世、茶百道、TANING 挹柠柠檬茶、乐乐茶等饮品店小程序下单后，会跳出是否授权手机号登录，一旦同意授权，自动加入会员，



■ 今天上午，静安区市场监管局南京西路所执法人员来到“塔可钟”丰盛里店检查点单柜台扫码小程序  
本报记者 陶磊 摄

## 现场处置

线上点单入口不是“纯净版”  
“塔可钟”被要求限期整改

今天上午，记者跟随静安区市场监管局南京西路所执法人员来到“塔可钟”丰盛里店。执法人员在点单柜台扫码发现，若第一次使用该店小程序，会弹出《隐私政策》提示，有同意和不同意两个选项。点击不同意，小程序闪退，无法点单。后续，选择同意进入点单界面，不注册成为会员，可以点单。“塔可钟”相关隐私政策上说明，注册成为会员后，“在您授权同意后，我们将获得您在该平台绑定的昵称、头像、地区、性别及相关公开用户信息，

以便我们识别用户身份，为您提供相关服务”。

对此，静安区市场监管局南西所副所长吉伟指出，第一步就出现不规范情况，商家应当提供纯净版小程序点单入口，即微信扫码后点击不同意隐私政策，也可以进入点单页面，而不是“不同意闪退”。

执法人员开具《现场笔录》，要求这家快餐店限期整改，提供纯净版小程序点单入口，他们将于下周检查整改情况。  
本报记者 夏韵

出”个人信息的一大手段。

## 注销账号等有待改进

上海市市场监督管理局介绍，去年开

展“亮剑浦江·消费领域个人信息权益保护专项执法行动”，以《个人信息保护法》《消费者权益保护法》等法律法规为主要执法依据，针对个人信息过度采、强制要、诱导取、违规用等问题，面向餐饮店、停车扫码、少儿学习培训、网络理财小贷、房产中介、租借充电器、商超购物、汽车4S店等八大日常消费场景，开展个人信息保护综合整治。上海市区两级网信、市场监管部门累计检查企业6043家，依法约谈企业520余家，查处各类侵犯个人信息案件50余件。

执法涉及的企业重新调整App、小程序、扫码点餐平台等入口界面的隐私政策内容，取消隐私协议默认同意勾选等隐私设置，重新调整了平台收集的个人信息范围和必要权限。从企业维度来看，相关领域企业合规情况显著优化。“亮剑浦江”评估组综合分析认为，企业在完善个人信息全生命周期保护制度以及注销账号、删除个人信息的流程等方面仍有待改进。在个人信息全生命周期保护制度方面，企业可能在某些环节存在瑕疵，如个人信息存储无加密措施、未去标识化、操作日志无审计记录等。在注销账号、删除个人信息方面，企业还需要为用户提供更加规范和高效的流程，确保这些数据的安全保密。

## 消费者保护意识增强

《个人信息保护法》明确：收集个人信息，限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息。据“亮剑浦江”对6111名消费者的问卷调查结果，姓名、手机号以及精准地理位置三类个人信息，仍然是大部分受访消费者容易且愿意让渡的，有34.6%的消费者认为“所有个人信息都不需要提供”，显示了消费者对个人信息保护意识的增强。此外，有的消费者比较关心输入法信息、相册图片的无感知采集问题。在不知情的情况下，用户的输入法、剪切板内容被“窃听”，此类信息被同步给购物平台，从而给用户精准推送广告。在未经用户同意的情况下，无感知采集容易给用户带来冒犯感和隐私被窃的不安全感。市场监管部门表示，之后将加强这一方面的检查，督促涉事企业整改到位。  
本报记者 夏韵 季晟祯

## 热线平台

- 市民服务热线：12345
- 新民晚报新闻热线：962555
- 微信公众号：新民帮依忙
- 今日头条号：新民帮依忙
- 新民App：“帮依忙”频道



本版编辑/肖柳曼  
视觉设计/姜云阳

小  
帮  
有  
回  
音

## “上海老伯白内障手术后右眼失明”后续

## 眼科医院同患者及其家属达成和解

本报讯（记者 徐驰）昨天，本报7版刊发《白内障手术后 右眼看不见了》的报道，反映家住嘉定区徐行镇的邵老伯在经过沪上知名眼科医院体检后，被查出患有白内障。而在该院完成白内障摘除手术后仅过10多天，老人右眼视力便“急转直下”，虽经20多次门诊急诊三次手术救治，最终仍彻底失明。之后，家属虽多次与院方沟通，但一直都没有得到明确结果。在“新民帮依忙”

介入后，院方主动找到老人的儿子邵先生协商，最终签订了和解协议书。

据邵先生所述，在事发后的近一年时间里，“我们至少和院方有过四次面谈，但对于我们的基本诉求，院方不是说‘不行’，就是让我们打官司。”而在“新民帮依忙”融媒体各端报道此事后，院方派工作人员来到邵先生家中，经过反复沟通，双方对于解决方案达成一致。“我和父亲也商量过了，

不想再为了这件事折腾下去了，毕竟老人对目前生活的适应和日后的身体健康才是最重要的。”同时，院方承诺：择日会再次登门，专程探望老人并致以歉意。

昨天稍晚时候，该院院办负责人也给记者打来电话，称已求得当事人的理解和谅解。“我们将针对此事举一反三，提升专业水平、履行告知义务，给患者们带来更优质的服务。”