

## 消费者诉携程“大数据杀熟” 携程被判“退一赔三”

# 大数据杀熟 如何界定 怎样监管？

暑假来临，各大平台上的酒店机票预订又火了起来。近日，绍兴市柯桥区法院对消费者胡女士起诉携程涉嫌“大数据杀熟”一案作出一审判决，携程被判“退一赔三”，再次令“大数据杀熟”冲上热搜。

大数据杀熟如何界定？能否被监管？普通人该怎样应对或避免“被杀熟”？

### 携程被判“退一赔三”

7月7日，浙江省绍兴市柯桥区法院审理了胡女士诉上海携程商务有限公司侵权纠纷一案。原告方认为携程存在“大数据杀熟”的侵权行为，法庭一审判决原告胜诉。

2020年7月18日，胡女士在携程App预定了舟山希尔顿酒店一间豪华湖景大床房，支付价格2889元，次日却发现该房型实际挂牌价加上税金、服务费仅为1377.63元。作为携程钻石贵宾客户，胡女士认为自己遭遇“杀熟”。携程则辩称，价格较高，因为当晚预订房间比较紧张，不存在欺诈侵权。

最终法庭认为，“大数据杀熟”很难确证，因此不在本案中确证。该案存在损害事实，原告可以追责。被告有违平台的监管义务，作为获益者和运营方来担责，符合公平和效率原则。携程被判赔偿原告未完全赔付的差价243.37元，及订房差价的三倍支付赔偿金，共计4777.48元，且在App中为原告增加不同意其现有“服务协议”和“隐私政策”，仍可继续使用选项。

### 网友频频吐槽被杀熟

虽然此案并未确证大数据是否“杀了熟”，但网友对旅游平台“大数据杀熟”的吐槽，一直都不少。

微博网友“光酱妈妈日本美瞳”表示，自己是携程十几年的老用户，但和朋友打算定同一个酒店同一个房型同一天入住时，却发现“自己这铂金贵宾比朋友贵300元”。另一位消费者反映，使用安卓与苹果手机在飞猪平台上同时查看同一酒店相同房型，价格相差近50%，会员价比普通用户平均贵100元。还有一位网友称，自己是去哪儿的常用消费者，但用一部很少买机票的老年人手机与自己手机同时查询同样的航程，熟客比生客高15元。

北京市消费者协会曾发布过一份“大数据杀熟”调查报告，88.32%的被调查者认为“大数据杀熟”现象普遍或很普遍，56.92%的被调查者表示有过被“大数据杀熟”的经历。在线旅游高居“大数据杀熟”榜首，网购平台、网约车消费问题也很多。

报告发布后，各平台坚决否认存在“杀熟”。但网友却不买账，表示怀疑。甚至有人评论：“你们承诺不用大数据杀熟，那我承诺今晚早点睡不熬夜了。”

### 大数据杀熟很难确证

大数据杀熟是否存在？如何界定？一般而言，杀熟就是商家利用大数据技术，对用户信息进行分类，对其中使用次数较多、对价格不敏感的用户加价。从经济学上说，属于典型的价格歧视。

以往线下的“杀熟”，并不少见。多去几次

家门口的小饭店，你可能就被奉上一张“熟客菜单”。而如今，大数据技术令“杀熟”更简单。“你的鼠标在淘宝网上某几个位置多停留了几秒，或者你散步途中在某个地方速度突然慢了下来，甚至是你某个地方按熄了手机屏幕，都有可能成为分析你行为的数据基础。”IT业内人士称。

不过，虽然消费者从自身感受认为被“杀熟”，但实际操作中由于“大数据杀熟”具有隐蔽性，举证、维权都相当困难。从法律层面看：■《价格法》要求商家“明码标价”，没说不能标不同的价。

■《消费者权益保护法》规定，消费者享有知情权和公平交易权，但只限于消费者对商品性质和服务内容的知情权，不包括商家与其他消费者已完成的交易，且大部分平台都会事先告知用户将收集、使用信息。

■《反垄断法》禁止“具有市场支配地位的经营者”对消费者差别对待，但“市场支配地位”很难判断。

### “二代杀熟”更为隐蔽

不仅如此，上海市消保委还研究发现，如今的杀熟已从1.0版的“熟客卖高价”，演变到2.0版的“千人千面”“千人千价”。这也导致界定和监管面临更大挑战。

“初代杀熟最典型的是，平台对新客展示低价，对熟客显示高价。叫网约车时，算法会判断你是不是买了代金券，如果买了券，自然会忍受更长的等待时间，没买过券的乘客就

会被插到你前面。”上海市消保委副秘书长唐健盛解释说。

但如今，“熟客卖高价”的投诉已越来越少，基于人工智能、算法迭代以及平台对消费者信息全方位收集的“二代杀熟”，则更为普遍也更为隐蔽。比如通过搜集打车、旅游、购物等信息，平台可以为用户进行全方位“画像”，并据此进行精准推送。“这个人喜欢什么就给他看什么，还能潜移默化地固化或改变他的认知。比如，如果你搜索过‘白芝麻黑芝麻’，你会收到关于芝麻的信息推文。如果你买过两次白芝麻，就会经常看到‘白芝麻比黑芝麻好’的‘科普’。如果买过黑芝麻，就会收到相反的推送。”唐健盛说。

在价格方面，“初代杀熟”的差异化定价较明显，“二代杀熟”却更为隐蔽，也更能被合理解释。上海市消保委曾在不同平台测试了订房、买菜等业务，不同账号的价格差异比以前更大。不同的是，现在的“千人千价”由原价与各种优惠券组成，券并不是账号钱包里原有的，而是算法临时生成的。

“虽然算法为优惠券安上各种理由，比如‘上个月你打过车’‘前天你买过菜’等，但如果优惠券是你浏览时才临时产生的，就是一种‘二代杀熟’。”但唐健盛坦言，消费者很难知道优惠券何时生成，这也导致更难判定是否遭遇了“杀熟”。

### 相关法规即将出台

不过记者注意到，针对“大数据杀熟”的

相关法规正在制定中，不久即将出台。

今年7月2日，市场监管总局对《价格违法行为行政处罚规定（修订征求意见稿）》公开征求意见。其中明确——

■电子商务平台经营者利用大数据分析、算法等技术手段，根据消费者或者其他经营者的偏好、交易习惯等特征，基于成本或正当营销策略之外的因素，对同一商品或服务在同等交易条件下设置不同价格的，可以并处上一年度销售总额1%以上5%以下的罚款，有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，责令停业整顿，或者吊销营业执照。

■此外，深圳将于明年1月1日起实施《深圳经济特区数据条例》。其中明确，若对交易条件相同的人实施差别待遇，最高可罚5000万元。

“以往针对杀熟现象的限制，‘散’在各种法律法规中，界限较模糊，罚则也较少较轻。但新规进行了明确的界定，也有相对较严的罚则。对于大数据杀熟，将会是一个很好的杀手锏。”唐健盛说。

同时，唐健盛也认为，相关部门应尽快出台算法规制，促进平台算法公平，保护消费者合法权益。尤其是对“二代杀熟”而言，限制平台的“数据权力”至关重要。“不同的App收集了同一位用户的不同消费轨迹，如果将这些信息整合在一起，一方面当然能提供更精准的产品和服务，但若被滥用，也会影响和控制消费者的选择。尽快规范平台的信息收集、整合和使用，才能避免消费者被‘杀熟’。”

本报记者 金旻矣

## 怎样避免被杀熟？

### 招数一：保护个人信息数据

既然大数据杀熟靠的是大数据，那么最简单的方法是不提供任何数据。尽可能不要让自己的隐私数据如地理位置、通讯录、相册等被App或网站获取。关闭定位许可、照片读取许可、通讯录读取许可等。

### 招数二：提供干扰性的数据

若想网购某样东西，提供一些干扰数据，告诉平台“我没有那么迫切的需求”。比如想在淘宝买筷子，不要一直在筷子目录下闲逛，其间穿插浏览其他商品，甚至跨平台搜索，模糊平台对用户消费意图的判断。

### 招数三：伪装成新客户或价格敏感人群

对于新用户和流失的老用户，大部分平台会有针对性的拉拢和召回策略。针对一些平台，可以先卸载一段时间，再重新安装。

平台对于价格敏感人群，也会有一些小思小惠。如果用户在平台上频频领取优惠券，很可能被大数据判定为“价格敏感者”，平台也会向你发放更多优惠。



## 新闻追踪

# “群租和打人都是不对的” “地下室房东打人”事件的女主人回应并道歉



■ 工作人员在装运地下室拆出的各类杂物  
本报记者 孙中钦 摄

7月13日，长宁区新泾镇海逸公寓有居民举报一居民楼存在地下室群租，电视台记者与执法人员来到现场后，涉事房东竟对正常采访的记者大打出手。当晚，上海市公安局长宁分局发布通告，辱骂、殴打并损坏采访器材的章某某，因涉嫌寻衅滋事罪已被依法刑事拘留。

昨天中午，记者来到海逸公寓小区，该地下室已被清空。而女主人张女士在接受采访时表示，事情发展到今天这个地步，都是因为丈夫的冲动，以及未终止群租所致。

### 地下室住了9个人

中午12:30，记者来到海逸公寓小区。此

时地下室租户正将生活用品搬出，执法人员则在一旁协助监督。一位租户告诉记者，这里住着的都是一家保洁公司的员工，2男7女共9人，她刚搬入地下室3个月，现在公司已经为他们找到了暂住地。

记者跟随执法人员进入102室地下室，此时101平方米的空间已经基本搬空，由于有天井，地下室的采光和通风还算不错，因为没有经过防潮处理，空气中弥漫着一股霉变的气味。原本一个卫生间被改造成了厨房，还装着油烟机，平时租户就在这里用电磁炉做饭，执法人员现场对油烟机进行了拆除。

记者随后来到涉事102室，女主人张女士

向记者说明此事的前因后果。该地下室出租给保洁公司的时间，是3年而非17年。2019年，小区前物业和前居委会主任找到他家，因为得知他们有一间常年空关的地下室，希望帮助解决小区保洁工人的住宿问题。因为和保洁工人相处得不错，也同情他们居住困难，就把地下室免费借给他们使用。保洁公司为表感谢，就提出支付3000元一个月的房租。后来小区更换物业公司，这批保洁工人也不再为小区服务，但想让他们搬走就没那么容易了。

### 愿赔偿损失接受处罚

“我们早就想让他们搬走了，也不缺这点房租。就是觉得保洁工人生活不易，很难开口赶人。”张女士说，地下室住的人多了，不仅邻居有意见，他们家也提心吊胆，就怕出事，一直叮嘱租客要小心，不能私拉电线，注意防火等等。但因为不想当“恶人”，就是没有开口让租客搬走，这让张女士如今后悔不已。

保洁工人有男有女，早出晚归总会影响到居民。前不久因为天热，还有男工人赤膊在

屋外抽烟，让邻居们很是困扰，一再投诉下，媒体与执法部门前来调查。记者在屋外拍摄外景时，脾气火爆的男主人章某某认为是在拍他家室内，于是冲出去不问青红皂白对记者动粗。此举不仅让事件升级，自己也付出了被刑拘的代价。“群租和打人都是不对的，引起了这么大的风波都是因为我丈夫的冲动所致，我们要向两位记者当面道歉。”张女士告诉记者，对此事造成的恶劣影响道歉，愿意赔偿损失并接受处罚。

新泾镇城市运行管理中心主任单松雷告诉记者，前天上午，相关部门对这套房间的性质进行了认定：地下室作为储物空间，不能单独出租给他人作为居住使用。昨天，在对海逸公寓其他17套私人产权地下室空间完成全部排查，确认自住14户、空关1户、整套出租1户（无违规行为）、地下室单独出租1户，目前已经整改。后续将对房屋进行不定期复查。此外，新泾镇已对辖区内120个小区进行全面自查，到目前为止发现地下公共空间有6处住人行为。  
本报记者 李一能