



文明出行,向滥用远光灯说“不”

»07版«

智慧医疗让市民就医过程更舒心



市民在市中心医院自助机上自助挂号缴费

刘佳鑫 摄

»06版«

一起行动起来
杜绝
“舌尖上的浪费”

践行“光盘行动” 按需点餐成时尚

»07版«



莫让“乱跳转”影响网购热情

■杨召奎

一年一度的电商大促“双11”正在进行中。近日,中国消费者协会接到不少消费者反映不明链接跳转导致的相关消费问题。对此,中消协指出,消费者自主选择权应受到尊重,消费者正常使用网络权益应得到有效维护,经营者应切实落实广告“一键关闭”规定。

“双11”是营销活动的活跃期,不少商家通过跳转链接、弹窗广告等方式引流。看到相关跳转链接,用户点击后可以直接跳转至目标页面,省去了烦琐步骤,商家也可以降低获客成本,可谓双赢。然而,也有一些商家通过跳转链接侵犯消费者合法权益。

在某些APP中,弹窗提示消费者付费可提升画质品质等服务质量,点击后却显示更高价位套餐或续费会员;在某些APP中,消费者点击链接后被强制跳转到广告链接,甚至多次跳转无法回到初始页面;某些APP在开启页面推送广告时,存在没有关闭选项按钮、需要计时才能关闭或者默认手机晃动直接打开广告链接等问题;某些购物软件或购票软件需要转发他人助力,点击链接后反复跳转到购物、返现等无关页面,且难以回到初始页面;一些APP甚至通过收集、搜索、分析消费者的上网行为数据,量身定制跳转链接……凡此种种,令消

费者感到不满,不仅有损消费体验、影响购物热情,也侵犯了消费者的合法权益。

消费者权益保护法第九条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利;消费者有权自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一种服务。消费者点击链接后跳转的界面与消费者的点击意图不符,是某些平台经营者不顾消费者需求而强制弹出无关链接的行为,损害了消费者的自主选择权。尤其是在点击付款链接后,其实际付款内容与链接描述不符,不仅违背消费者真实意愿,还有可能造成消费者的损失。

广告法第四十四条规定,利用互联网发布、发送广告,不得影响用户正常使用网络。不论是强行弹出无关链接、影响应用程序的正常使用,还是无序设置弹出、难以实现永久关闭,都给消费者带来了很大的困扰,侵犯了消费者正常使用网络的权利。

跳转链接,背后打的是流量变现的算盘。而跳转链接乱象之所以屡屡发生,主要在于违法成本低、获利空间大。因此,面对一些商家通过跳转链接侵犯消费者合法权益、过度使用大数据对消费者进行分析的行为,有关部门应多管齐下、多措并举,建立完善、科学、合理的

管控机制。一方面,应加强监管,定期或不定期开展整治行动,还可建立红黑榜单,对于性质恶劣的商家,该曝光曝光、该处罚处罚。另一方面,应进一步提高技术管理能力,以强大的技术支撑,对不合规的跳转链接进行精准识别和治理,让其“跳”不动、“转”不了。

广大经营者也应诚信经营,以过硬的产品和优质的服务来吸引消费者,而不是通过跳转链接将消费者“忽悠”来。同时,APP经营者应严格遵守法律规定,承担应尽义务和责任,保障消费者的知情权、选择权和隐私权,切实维护消费者合法权益。