

## 热点事件：二维码成了“拦路码”

### 一、热点概述

停车缴费、点餐、租借充电宝……如今，扫描二维码代替人工服务已然成为一种日常，但这种本该“提高效率”“便捷快速”的消费方式，却给不少消费者带来了困扰。有记者调查发现，不少消费者抱怨扫二维码存在各种问题，包括：消费只能扫码、拒收现金、拒绝提供纸质菜单；强制关注公众号、跳转小程序；不当索取消费者个人信息；广告、优惠弹窗频繁，真假难辨等。

强制顾客扫码消费，来收取消费者个人信息，已经涉嫌违法，而商家过度收集信息，也增加了消费者信息被泄露、被不法分子利用的风险。近段时间以来，北京、上海等部分地方网信办、市场监管局等部门约谈问题企业、发出“扫码”消费提醒，维护消费者合法权益。北京等地还出台了扫码消费服务违规收集使用消费者个人信息案例解析及合规指引等文件，规范扫码消费服务。防止二维码成为“拦路码”，还需要各部门的进一步整治。

### 二、答题素材

#### 1. 事实（举例）论证：

(1) 二维码的安全性值得关注。二维码生成器能将任意网址转换为二维码供用户扫码访问，不法分子将病毒、木马程序等下载地址编入二维码，用户扫码后，手机里的通讯录、银行卡号等信息极易泄露。而目前缺乏对二维码进行审核、监控、追溯和认证的手段。

(2) 针对扫码消费“强制关注”乱象，近年来，多地消费者权益保护协会先后发出关于扫码消费行业自律承诺和倡议，呼吁商场、餐厅、停车场等商家在扫码缴费过程中不强制消费者关注商家公众号、不过度索取消费者个人信息。微信平台上，在公众号的投诉页面上也增加了“强制关注行为”的选项。

#### 2. 道理论证：

(1) 华东政法大学经济法学院副院长、教授任超介绍，“形式上自愿、实质上强制”的交易行为，或侵犯消费者的公平交易权。这种强制扫码关注的消费服务方式，在一定程度上侵犯了消费者的公平交易权。消费者权益保护法明确规定，经营者不得利用格式条款并借助技术手段强制交易，强制扫码关注对部分不愿意扫码的消费者而言是不公平的。

(2) 二维码本身是便民的发明，符合当下智能手机运用越来越普遍的生活场景和需求，用二维码为消费者提供点餐服务、付款服务，本是无可厚非的。不过，商家在提供二维码服务的同时，要保证提供的二维码安全可靠。同时，商家必须明确一点，二维码服务的本意是为消费者提供便利，而不能借此剥夺消费者消费方式选择的权利，或者把二维码变成强制搜集个人信息，为自己的商业行为行方便的一种途径。

### 3. 对策建议:

- (1) 相关监管部门要严格落实二维码的使用识别标准,减少或禁止商家强制收集用户信息……
- (2) 商家应自觉提供线上扫码、线下人工等多种途径……
- (3) 消费者要提高保护个人信息安全的意识……

## 三、出题方向

### (一) 你怎么看?

1. 如今,扫描二维码代替人工服务已然成为一种日常,但这种本该“提高效率”“便捷快速”的消费方式,却给不少消费者带来了困扰,不少消费者抱怨:消费只能扫码、商家拒收现金、强制关注公众号、不当索取消费者个人信息,广告、优惠弹窗频繁,真假难辨等。对此,你怎么看?

◎**审题判断——你怎么看?(热点现象类)——答题结构【点题/破题-危害-原因分析-过渡-对策-总结结尾】**

#### ◎**解题思路**

##### **第一步——点题/破题:**

在我们的生活中,二维码随处可见,许多商家、医院等地都推出了二维码服务,为消费者提供了许多便利。但是二维码的“过度使用”也让消费者不堪其扰,让二维码变成了“拦路码”……

##### **第二步——危害:**

其一,二维码的使用依赖于智能手机,在智能手机无法使用,或一些老人不懂得如何扫码消费时,二维码给他们的消费带来了不便……

其二,商家在二维码中设置强制关注公众号、索取消费者个人信息等手段,不仅侵犯了消费者的隐私权,还可能导致个人信息泄露,给消费者带来安全隐患……

其三,二维码生成门槛低,容易被不法分子利用,生成广告、优惠弹窗频繁弹出,真假难辨,容易误导消费者,使他们在不知不觉中陷入消费陷阱……

##### **第三步——原因分析:**

首先,部分消费者缺乏维权意识,对相关法律不了解,选择忍气吞声,使得不良商家逍遥法外……

其次,商家为了一己私利,强制消费者关注公众号,甚至索取个人信息;还有部分商家为了降低成本,减少人力投入,过于依赖扫码支付……

再次,约束扫码强制消费等行为相关法律法规不完善,缺乏明确的规定和监管……

##### **第四步——过渡:**

本该便民的二维码变成了“拦路码”,这样的现状提醒我们,整治二维码滥用乱象,我们还需要采取以下措施:

##### **第五步——对策:**

第一,政府与市场监管部门应加强对扫码支付的监管,完善相关法律法规,建立联合执法监督机制,严格落实二维码的使用识别标准,减少或禁止部分商家对用户信息的强制收集,也要明确商家的权利和义务,对侵犯消费者权益的商家及时惩处,保护消费者的合法权益……

第二，政府要充分发挥宣传引导作用，通过发布推文、事件评论等方式披露不良典型，警示商家规范自身行为，合理使用二维码，在服务时自觉提供线上扫码、线下人工等多种途径，督促他们尊重消费者的选择权和隐私权；同时也可以官方媒体等平台进行相关普法，增强消费者的维权意识……

第三，消费者也需要增强自我保护意识，在消费时碰到了强制扫码消费、弹窗不断，或者过度收集个人信息等情况，要敢于维护自己的合法权益，对不良商家的行为进行投诉和举报……

#### **第六步——总结结尾：**

整治二维码使用乱象，需要严格的监管，也需要商家的自觉和消费者维权意识的提高。我相信通过以上措施，消费者可以打破“层层加码”的枷锁，拥有更加自由的消费体验……