

# 新政发布后，互联网平台“杀熟”不改且套路更深

新华社上海3月15日电(记者董雪、程思琪、周琳、吴振东)今年2月7日，国务院反垄断委员会发布关于平台经济领域的反垄断指南，对消费者反映较多的“大数据杀熟”等问题作出专门规定。

“新华视点”记者近日实测发现，一些互联网平台依然普遍存在不同程度的“杀熟”行为，涉及出行、餐饮等多个生活领域。具体来说，同一时间搜索同样一款产品，不同用户获得的价格信息大相径庭，“熟客”的价格偏高。

记者实测印证“杀熟”，业内人士称“千人千面”是潜规则

记者使用两部手机在旅游出行平台飞猪上搜索机票价格，发现存在明显差异：2月19日从银川至上海的9款机票中，有4款显示的价格不同。一部经常使用飞猪购买机票的“熟客”手机，与另一部很少使用飞猪的手机相比，所显示的票价竟高出50元。

记者随后多次更换不同出发日期进行对比，价格差异依旧，金额少到1元多至80元。并且，“熟客”手机多次接收到“剩9张”等标注信息，显示票量紧张。

记者用三部手机对美团进行测试，在搜索“小精灵宠物医院上海武胜路总院”的多个宠物医疗套餐时，两个较少使用美团的手机均得到“随机已减”的信息，而日常使用美团较多的手机则没有显示任何优惠信息，价格高出10元左右。

在黑猫投诉等多个消费者服务平台上，“杀熟”已成为投诉的高频词，涉及订购机票、住宿、打车、网购等生活场景。

不少网友吐槽，苹果手机用户经常被一些平台差别对待。记者使用两部苹果手机和一部安卓手机在去哪儿网上进行多次测试发现，苹果手机所显示的机票价格确实明显高于安卓手机，价差接近10%。例如，记者3月12日晚搜索3月19日重庆飞厦门航班海航HU7813，苹果手机显示的价格为655元，但安卓手机显示的价格仅为600元。

一位在互联网平台从事数据挖掘工作的技术人员表示，“千人千面”已是业内潜规则。平台会不同程度获取消费者每次使用手机的详细数



据，包括习惯、地址、价位选择、手机型号，甚至包括有没有装载竞品平台，然后用算法筛选出其中“有用”的数据，对用户进行精准画像，最终差别化地推送产品和价格。

技术日益“精进”的同时，“黑箱子”等套路也紧随其后。北京师范大学网络法治国际中心高级研究员臧雷说，一些互联网平台以“产品即将售罄”“余票紧张”等虚假信息差别化地营造消费紧迫感，或者给高消费用户自动勾选高价车型、早餐服务等，同样是在“杀熟”。

“杀熟”为何肆无忌惮？

复旦大学数字与移动治理实验室主任郑磊等受访专家表示，互联网时代的“杀熟”，是资本平台利用技术手段获取大量消费者行为数据而

实现的价格歧视。虽然压榨单个用户的获益不一定高，但因为用户基数庞大，动辄数以亿计，即使只对部分用户“杀熟”也能收获颇丰。

尽管消费者对平台“杀熟”行为啧有烦言，但由于监管难、举证难，互联网平台仍能以各种理由“钻空子”。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江等人表示，为解决“杀熟”问题，文旅部2020年8月20日发布的《在线旅游经营服务管理暂行规定》明确，“在线旅游经营者不得滥用大数据分析等技术手段，基于旅游者消费记录、旅游偏好等设置不公平的交易条件，侵犯旅游者合法权益。”

不少专家表示，这个规定只用于规范在线旅游经营商，范围较窄，且处罚较轻，仅为县级以上文化和旅游主管部门可以通过约谈



等行政指导方式予以提醒、警示、制止，并责令其限期整改。

陈音江说，反垄断指南规定，经营者不得基于大数据和算法实行差异性交易价格或其他交易条件。但是，指南规定的前提是经营者的市场份额进行精准计算，平台是否具有市场支配地位，消费者难以判定。另外，事实上，在互联网时代，很多不具有市场支配地位的企业同样可以“杀熟”。

此外，根据指南，平台经济领域经营者实施差别待遇行为的豁免理由包括“针对新用户人在合理期限内开展的优惠活动”“基于平台公平、合理、无歧视的规则实施的随机性交易”。“新用户的合理期限如何界定？平台的随机性交易如何界定？”郑磊说，“消费者通过不

# 能给火龙果测“心跳”……药店里的“全科检测仪”到底是啥？

新华社太原3月15日电(记者吕梦琦、王皓、赵阳)不花钱、不抽血，只要握住一个金属棒或将两个夹子夹在手腕上，几十秒就能检测出二三十个大项、总计300多个小项的健康指标。

时下，一种号称“全科检测”的健康智能检测设备，在各地药店免费给消费者检测健康指标。“新华视点”记者在国大药房、百姓药房、北京同仁堂等多个药店进行一个多月的暗访，揭示出所谓“全科检测”的虚假神话和利益链条。

名为免费检测实为推销保健药，藏身药店打一枪换一个地方

“三八”妇女节当天，在山西省太原市解放路一家国大药房门前，多位身着白大褂的工作人员招呼来往的市民，声称店内搞活动，可以免费检测身体微量元素。

记者看到，两台写有“全科智能检测仪升级版”的仪器摆放在店内的显眼位置。“从小孩到老人，都能测，马上出结果。”检测人员说。

输入“性别”“年龄”“体型”等信息后，检测人员让记者手握一根金属棒，检测仪屏幕上出现跳动的波状图。“这是心电图，就是人体的电磁波。”检测人员解释。

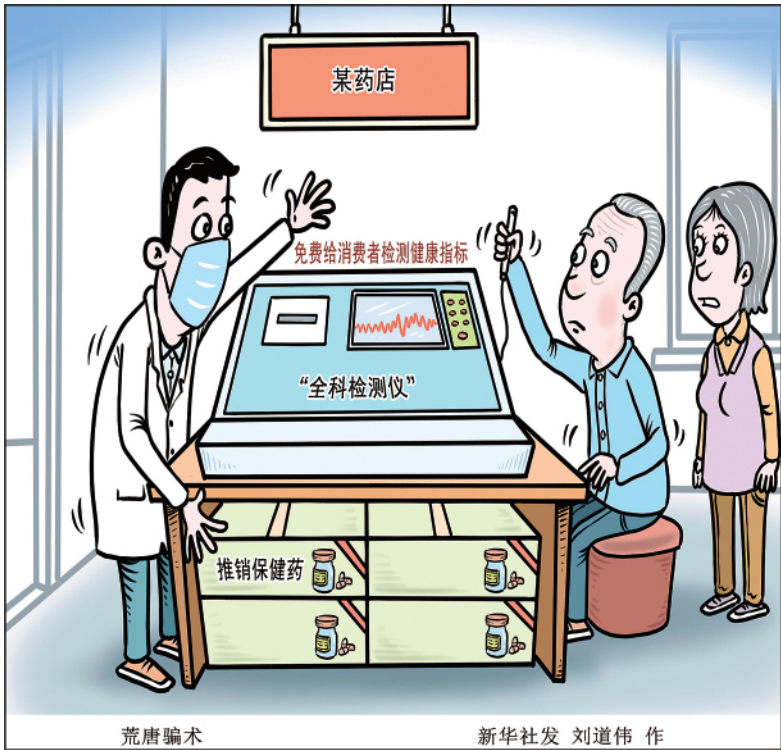
很快，20多项检测结果出现在屏幕上。检测人员点开“维生素”一栏，称记者的维生素D3指标偏低。“北方人大都缺D3，你这个缺得更明显，缺什么补什么就对了。”说着，把记者带到保健品区，拿出几盒胶囊塞到记者手里，介绍起服用方法。

看到记者有些犹豫，这位工作人员补充道：“你要不相信可以去医院花大价钱抽个血，测完回来再买，不过到时候可能就没有优惠活动了。”

记者看到，在短短10多分钟时间里，陆续有5名顾客接受了检测。一位60岁左右的阿姨询问检测人员，“能测啥呀？”检测人员回答说：“都能测，你关心啥我给你看啥。”随后测出多个“问题”，并将这位顾客带到保健品区推荐产品。

在太原市学府街一家百姓药房内，工作人员用同样型号检测仪给记者进行检测，结果显示缺乏维生素B和维生素E，并不像先前药店所显示的缺维生素D3。该工作人员也“顺理成章”地将一款复合维生素保健品推荐给记者购买。

而在北京同仁堂太原开元店内，一位自称是店长的工作人员在给记者做完检测后，说结



果显示不缺维生素，但是肾脏不好、需要补气固本，随后从库房里拿出一款数百元的人参口服液。

记者调查发现，所谓免费检测，实际上是借机兜售各种保健药品。值得注意的是，这种全科健康检测仪仪器往往只在一家药店“停留”一到两天，然后就会“转移”到其他药店。其行踪十分隐蔽，主要“目标”是中老年人。

这些检测仪是哪里的？一些检测人员称，这款仪器采用的是国外量子技术，厂家直接提供服务，市面上买不到。而位于山西太原的一家国大药房分店工作人员表示，这款检测仪是厂家直接带来的，主要是辅助销售保健药品，都是国大药房的总部通知安排的，厂家的名称、联系方式、何时到何店他们并不清楚。

检测仪只认数字不认人，火龙果测出“心跳”

记者调查发现，这种全科健康检测仪器主要在网购平台上销售，名称从全科智能检测仪到量子弱磁场共振分析仪、亚健康监测评估系统，不一而足，但实质上是同一类东西，价格从两百多元到五六百元不等。

一家名为“高端检测仪工厂店”的店铺显

示，与药店使用的同款全科智能检测仪销量已超1700件，且买家呢称大多带有“药房”“养生堂”“健康导师”等字样。

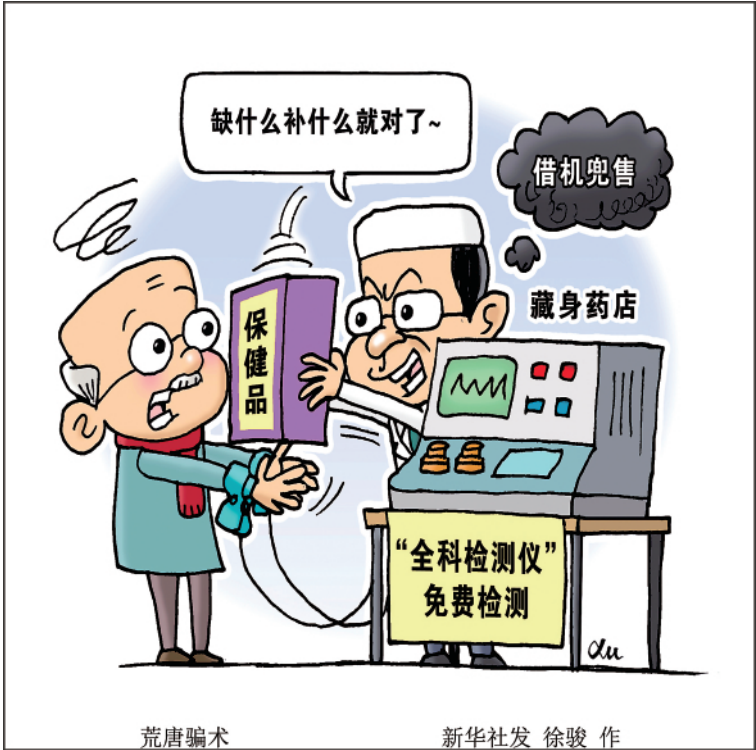
记者从该店铺购买了这款检测仪，找到太原理工大学物理与光电工程学院从事光电子技术应用研究的吕玉祥教授进行检测分析。

结果发现，这种仪器必须先输入性别、年龄、婚否、体型等信息才能进行检测。检测结果却令人大跌眼镜，不但同一个人相同条件下连续检测结果都不相同，感应器甚至无法区分检测对象是人还是物。

操作人员将感应金属棒插进火龙果，也出现了所谓的“心电图”，检测出了各种人体指标；将检测线与潮湿的石头接触，竟然查出了显示肾功能不健全的指标，甚至插进一杯水中或者用湿巾包住也能得出人体检测指标。只要被检测物体有导电性能并与感应器形成电回路就能检测，显示器上的“心电图”也是一样的。

吕玉祥表示，所有数据实际上都是储存在芯片中，有一个事先编好的程序，只要感应器感应到任何有湿度的导电物体，就会随机生成各种检测数据。

吕玉祥和他的学生对全科智能检测仪进



行了拆解，发现其主要由感应器、主板、显示屏三部分组成，构造十分简单，而且非常廉价。

“主控芯片是目前最简单的单芯片，网上零售价只有10元钱，时钟芯片只有4.5元，电路板大小约100平方厘米，每平方厘米价格为0.1元左右，电容更便宜。”吕玉祥说，整个机器的成本很难超过100元，这么简单廉价，竟然声称能检测这么多项目的人体指标，显然是不符合科学的。

荒唐骗术屡骗不爽，整治亟待重拳出击

在该仪器的外壳上，只有一行“美国健康管理量子医学研究院荣誉出品”的字样，没有标明产品注册、厂家资料等有效信息。说明书里也无任何厂家地址和联系方式。

记者以想做线下推广为由联系到了厂家人员，对方表示这是一款营销型的医疗产品，没有相关证件和名字，目的是规避风险。

至于准确性，对方表示要学会“见人下菜”，遇到“普通人”就说70%的准确性，对于“较真的人”就不要去推荐了，很多有经验的客户用它挣十几万元都没问题。再三询问厂

同用户之间的横向比较，很容易发现互联网平台“杀熟”，但达到政策认定“杀熟”的条件，既需要获取互联网平台的核心算法，又需要较强的技术能力去分析算法。”

臧雷说，算法作为互联网平台的核心商业机密尚没有公开的先例，而且平台还可以单方面删除与“杀熟”相关的数据证据。无论群众举报还是监管部门取证，都存在很大难度。

强化互联网反垄断，进一步完善相关法规

受访专家表示，互联网平台的“杀熟”行为，破坏了诚实信用的基本原则，在侵害消费者公平交易权的同时，也导致整个社会交易成本上升，对企业可持续发展也会产生负面影响。

郑磊认为，强化反垄断、防止资本无序扩张，是治理互联网平台“杀熟”的根本之策。“只有防止资本霸权，老百姓才能有更多选择权。”郑磊说，“当前，一些互联网领域存在一家独大或两三家寡头垄断的情况，消费者没有选择的余地。应持续强化反垄断和防止资本无序扩张，降低市场准入门槛，让更多企业有机会参与竞争，最终使消费者受益。”

此外，陈音江建议，进一步完善价格法、电子商务法等相关法律法规，明确对互联网平台“杀熟”的界定，优化举证要求，合理制定惩罚标准，为群众维权和基层执法提供依据。

还有专家建议监管部门提高技术能力，对互联网平台利用大数据等技术手段违法行为进行在线监管。同时，日常监管与专项整治相结合，建立失信黑名单制度，督促企业明码标价，诚信经营。

由于此类案件维权成本高，臧雷等专家建议更多采用公益诉讼方式。同时，他提倡部分举证责任倒置，若消费者提出对平台大数据“杀熟”的质疑，建议与技术相关的举证责任由平台承担，若不能提供，平台须承担相应责任。

新华视点

家地址后，对方透露说在广东省东莞市。

记者在与网店客服沟通时提出仪器检测不准的疑惑，对方表示，“检测很准就不是这个价了，这个行业都是这样的”，有这样的疑虑是“因为没入行”，“没有这样的仪器，你的产品很难卖的”，并建议记者“找个有仪器的，过去套套别人的话术”就上道了。

长期从事医疗器械经营的张经理说，他也经常见到这类检测仪器，但正规代理商是不敢代理的，因为是“三无”产品，都打着各种噱头骗人。

“厂家往往直接放在药店里，就是帮助推销保健药品，然后赚取利益。”他说。

记者调查发现，很多老年人都有上当受骗的经历。

65岁的太原市民李夏娥说，小区周围的药店经常有免费检测的活动，查出来缺各种微量元素，就推销保健品。“我们一开始也不觉得自己缺这缺那，但是看到有仪器，就慢慢相信了。”

不少市民表示，每个人检测完都能查出“毛病”，因为年龄大了难免腰酸腿疼，加上检测人员一番“洗脑式”的推荐，说“即使没啥问题，吃点保健品也没坏处”，各种钙片、维生素片就都买了。

太钢总医院全科医学科副主任医师王海涛说，人体的很多指标要通过抽血化验、超声、X射线、核磁等进行针对性分析检测，通过简单的接触式感应器，一般只能测量温度、心跳等物理指标，像血液里的微量元素等化学成分是无法检测的。

更重要的是，如果以这些所谓的“检测结果”为依据服用各种保健药品，可能会对健康造成危害。“这些检测结果是不准确的，吃过量保健品有造成中毒的可能。”王海涛说，购买保健品、药品，还是要参考医院的正规检查结果。

事实上，三年前，河南警方就缴获过同款“全科智能检测仪”，但是并没有引发全国范围的集中整治，以致目前仍有人利用这类检测仪行骗。

受访各方人士呼吁，目前各种名目繁杂、五花八门的骗人仪器在街头、药店、养生馆、互联网平台广泛存在，相关部门应尽快重拳整治，并且要追根溯源严惩造假者，保护消费者的合法权益。

“我在很多药店都被忽悠过，前后花了三三万元，不能让它再继续骗人了。”一位太原退休市民说。