

消费越多价格越贵:

APP平台“杀熟” 你被套路了吗?

习惯了用APP预订酒店、演出票的你,有没有想过会被某些“比你更懂你”的网络平台“杀熟”而不知不觉?近期,不少网友发现,自己经常购物的网站、APP,消费越多?得到的优惠越少,甚至价格越贵。打车、购买电影票、视频会员等,也存在“同货不同价”现象。记者亲身试验后发现,一些APP平台确实存在“杀熟”现象。种种五花八门的“新技术套路”让人防不胜防。

真不一样!记者亲测被大数据“杀熟”

近期,有关大数据“杀熟”的曝光将一批互联网企业推向风口浪尖。网友“廖师傅廖师傅”通过微博吐槽,自己被“聪明”的互联网企业很宰。“廖师傅廖师傅”经常通过某旅行网站预订一家出差时常住的酒店,网站常年显示房价在380元至400元间。一次偶然的机会,酒店前台告知,淡季门店直接订房只需要300元。疑惑之下,他进一步比较了自己和朋友看到的网站价格发现:作为老客户,网站对自己显示的价格为380元。而另一名新客户,看到同一天显示的酒店房价,却只有300元。

“廖师傅廖师傅”遭遇的APP“杀熟”是否存在?为了验证,记者亲自做了试验。记者同时用两个手机账户登陆某款与旅行相关的软件后发现,其中一个已经使用APP预订过该酒店的账号,再查询当天这家酒店房价,显示的最低价格为568元。而另一个没有使用过该APP预定酒店的新账号,查询同一房型同一时间的房价,显示的最低价格为517元。如果不是特意比较,这样的“杀熟”并不容易被察觉。

类似的APP宰客并非个案。自3月份以来,微博、知乎等多个网络平台上,都出现了以“大数据杀熟”为关键词的热门网帖。“3·15”前夕,青岛市民陈女士也贴出截图证据,曝光自己在某款APP上订房的“老客价”高于丈夫的“新手价”。这一期间,有媒体专门发起一项“杀熟”调查。结果显示,2008名受访者中,有51.3%的人反映自己曾遭遇互联网企业的类似“杀熟”行为。

坐地起价!APP套路防不胜防

除了订酒店挑熟客狠“宰”,

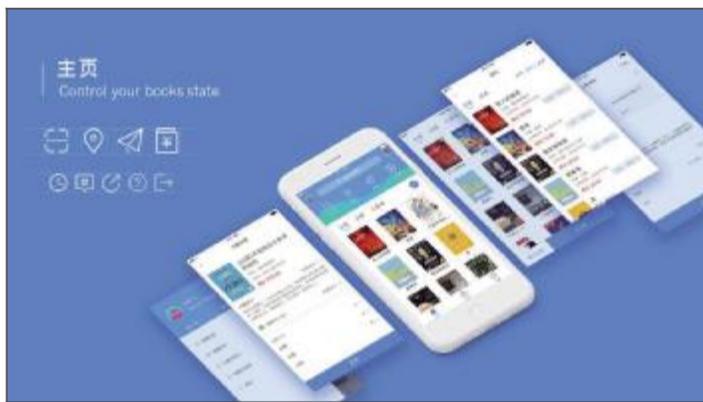
不少网友发现,使用APP订机票、买电影票、购买付费会员等,都会出现各种意想不到的价格陷阱。不少人调侃,以前只听说“线下杀生”,而大数据又添“线上杀熟”。

套路一:价格“看看就涨”,旅游网站花式催买。在各类“杀熟”曝光帖中,旅游类APP成为吐槽重灾区。网友“卖铁小王子”发帖罗列了市面上常见旅游APP的价格圈套:一些软件订房页面被浏览多了,相关酒店房价就自动上涨,营造“酒店很抢手”的错觉。一些用户清除浏览记录后,甚至能发现原本显示的价格又下调不少。

还有用户披露说,用APP订某个航班机票,看得多、以及预定后取消,都会抬高价格。整个预订中,APP页面会不停提示,“最近又有X名客人在浏览此航班”,一些客人觉得越

户,使用苹果、安卓手机,看到的价钱也会不同吗?有网友发现,使用苹果手机充值付费价格普遍高于安卓机。记者亲测“腾讯视频”会员充值价格发现,苹果手机年费价格233元、安卓手机年费198元。其他视频软件如搜狐、优酷、爱奇艺等,也存在类似现象。

一名网络工程师向记者介绍,大数据“杀熟”已经不是技术问题,而是商业道德商业伦理问题。只要企业有动机,甚至能做到更隐蔽的“一客一价”。“比如说用大数据识别出某位消费者对价格不敏感,可以少给他投放优惠券,而对一些更在乎价格的消费者,就会多发代金券。商家可以把原价普遍定高一些,靠优惠券调节不同顾客的实际价格,这样大家看到的原价就是一样的,也挑不出APP毛病。”该程序员说。



算法为王?运用大数据需要新秩序

消费者对APP“杀熟”反应激烈,不仅由于一次消费多付了几元、几十元,更在于面对不知不觉来临的大数据时代,每一个普通人的信息、习惯被收集、掌握,进而被筛选和“吃干榨尽”,而这一切,普通大众毫无还手之力,甚至毫不知情。

多名行业人士认为,每个“杀熟”的个例情况不尽相同,但总的来说,面临新技术、新商业模式的发展,针对算法的规范、监管,需要一套新的商业价值、伦理乃至法规。

中国互联网协会信用评价中心法律顾问、律师赵占领说,目前社会上谈论的APP“杀熟”,可以理解成一种价格歧视,即同样的产品、服务,对不同消费者采取不同的价格。现在,我国适用价格歧视的法律主要有价格法和反垄断法。但是这两部法律的制订与网络时代基于大数据分析的商业还不十分匹配。比如反垄断法中对价格歧视的认定门槛非常高,首先要求经

营者具有市场支配地位,其次要“没有正当理由”。而互联网企业自主定价,完全可以辩称所谓“杀熟”是正当的定价策略,所以依据目前法律,很难进行直接有效的规范。

中国电商研究中心法律权益部分分析师姚建芳认为,企业利用大数据设置价格不公,短期来看能赚取额外收益,但长远看透支了消费者的信任,最终对整个行业和新技术发展造成不利影响。

赵占领和姚建芳等建议,主管部门应该对新技术手段下出现的一系列新问题进行汇总和研究,有针对性地修正原有法律,或出台新的法规。

“消费者面对平台存在信息劣势,有必要出台新的措施,给普通大众提供保护。商家有自己的经营策略,根据不同的消费习惯有不同推荐,这本身无可厚非。但重要的是,平台在推荐的同时必须把所有的选择可能告知消费者,保障每个人有相同的知情权和选择权,这应该是立法和监管的底线。”江苏省消保委法援部主任张昊舒说。

晚下手越贵匆匆下单,第二天再看机票又恢复了原来的低价。

套路二:专挑会员“定向涨价”。还有网友吐槽,使用百度糯米电影买票,所谓“会员价”比普通非会员用户价格更高。不少人花钱购买了声称可享受“超低专属折扣”的会员后,系统显示的原价比别的非会员高出一截。用户高高兴兴付了钱,以为享受了“折扣价”,谁知自己折后的价钱,还高于别人的普通价。

套路三:同样的商品,不同手机不同价。针对不同客人“一客一价”,你知道同一个用



未成年人文明礼仪养成教育公益广告

道之以德 齐之以礼

尊敬师长

友爱伙伴

宽容礼让

诚信待人

待人之礼

尊敬师长 友爱伙伴 宽容礼让 诚信待人

中共金坛区委宣传部 金坛区文明办 宣

作者:杨兆群、何雅雯、陈卫星