

电商平台用算法甄别消费者身份被起诉 法院这次为何支持平台?

知名电商平台在服务协议里约定,每位用户仅限使用一个该平台账户,如有证据证明客户存在注册或使用多个该平台账户,或根据各项等因素合理怀疑非因生活消费购买商品或服务,平台有权取消订单。不巧,用户蔡某某正是因为上述原因被取消订单,不服气的蔡某某于是将平台诉至上海嘉定法院,要求平台对涉案订单金额进行三倍赔偿。那么,他的诉讼请求法院会支持吗?

高院: 取消订单并无不当

蔡某某的诉求,法院会支持吗?

嘉定法院一审判决驳回了三倍赔偿的诉讼请求。判决后,原告不服并提出上诉。二审法院判决驳回上诉,维持原判。原告遂向高院申请再审。

法院经审理认为:首先,B2C电商平台针对的用户是进行正常生活消费的普通消费者(针对企业另有专门通道)。因此,《服务协议及隐私声明》中相关条款之目的系平台将相对优惠的价格之交易对象限定为普通消费者,而非以转售盈利为目的的购买者。该内容属于正常商业考量和市场行为范畴,并未违反法律法规的强制性规定和公序良俗。平台已对该格式条款尽必要的提示说明,应视为原告已知晓并同意,对双方具有约束力。

其次,被告电商平台收集、处理客户账户、设备地址、联系电话、送货地址等信息,系履行合同所需,事先已征得客户同意,亦未超过约定的判断是否“因生活消费购买商品或服务”之用途目的。现被告根据收货地址及IP地址信息均指向同一主体的事实,认为原告蔡某某存在“购买商品或服务数量超过正常生活消费需求的订购行为”符合常理,据此按照协议约定取消订单并无不当,据此驳回原告的再审申请。

说法: 有助于维护真正消费者的利益

法官表示,本案系电商平台处理用户个人信息并利用算法判断用户存在违约事实进而解除合同之案件,涉及格式条款效力认

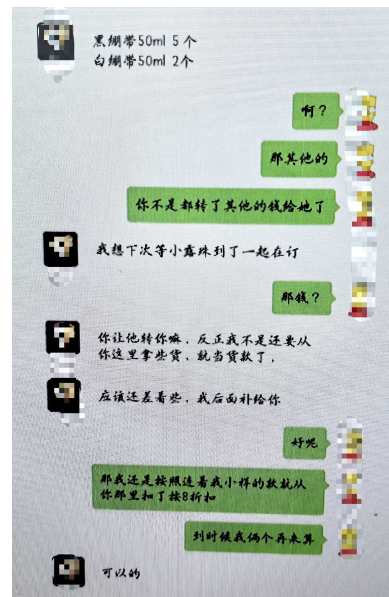
定、个人信息处理合法性基础等典型问题。

B2C模式是企业直接面向消费者销售产品和服务的商业零售模式。B2C电商平台为了吸引消费者,往往将相对优惠价格的交易对象限定为普通消费者,而非以转售盈利为目的的购买者。本案认可B2C电商平台基于正常商业考量将这一限制纳入《服务协议及隐私声明》属于正常市场行为,并肯定了该格式条款的效力,避免部分以转售盈利为目的的经营者钻平台“漏洞”,从而净化电商行业生态,维护真正消费者的利益。

在大数据时代,电商平台在技术加持下与消费者的地位优势更加显著,容易出现侵害消费者的情形。本案结合具体场景对处理个人信息行为的合法性进行判断,强调了电子商务平台作为“个人信息处理者”,应遵照合法、正当、必要原则,对于订单的成立或取消(原因)应当及时向客户披露;同时强调电商平台等利用个人信息进行算法甄别也应遵守“合法、正当、必要”原则,避免隐私泄露、算法歧视等风险和侵害消费者个人信息权益,充分保障了消费者的知情权,并推动算法决策技术的合法应用与合理发展。

晨报记者 姚沁艺
制图/特级首席美编 黄欣

“二道贩子” 自导自演交易骗局 骗走3万元护肤品货款



“黑绷带”是国外某高端品牌旗下明星护肤产品,颇受欢迎。李某看准其市场影响力,多次以八折优惠价,从专柜工作人员处进货后转售,当起了二道贩子。然而,欠有外债的李某心生贪念,冒用客户身份,虚构退款,从专柜将客户的钱款转出,据为己有。最终,李某为自己的贪婪付出了代价。

2023年6月,李某通过自己的朋友圈等平台,发布小广告,声称自己能买到价格比较低的“黑绷带”护肤品。由于她给出的价格确实有竞争力,很快就有一些客户联系她。其中,吕某就是她的一名客户。

吕某从李某处购买“黑绷带”等护肤产品,而李某与专柜工作人员达成补价协议,从中获取差价。

几次交易之后,吕某对李某这个“代理商”心存疑虑,遂提出要直接与专柜工作人员交易。李某倒也爽快,很快把专柜工作人员的联系方式给了吕某。于是,吕某按照李某承诺的超低折扣,将9万余元的货款直接转给了专柜工作人员,没有让李某经手。

原本,这笔交易算结束了,李某似乎无利可图。但实际上,如果吕某跟专柜直接交易成功,李某也能从专柜获得一些小样品,这也是可以变现赚钱的。

然而,李某因为欠有外债,对钱的渴望让她对吕某交给专柜的这货款动起了歪心思。

“我当时外面欠着钱,就想着要是这笔钱骗到手,可以解燃眉之急……”

于是,她用自己的另一个微信小号,换上了客户吕某的微信头像和昵称,然后自己拿着两个手机互发,自编自导了一段对话:“再要5瓶黑绷带;2瓶白绷带,其他等别的再订”“只要5瓶黑绷带,其他的货暂时不要”。

编好对话后,李某截图发给专柜工作人员,谎称客户以后要继续从她这边拿货,要跟她结算。之前已经付给专柜的9万余元货款,要先退给李某一起处理。专柜工作人员信以为真,便将部分货款3万元转给了李某。

不久,已经付款的“真客户”吕某询问专柜工作人员何时能发货?专柜工作人员联系李某,李某借故推脱之后失联,专柜工作人员知道自己被骗后报警。

到案后,李某交了自己的犯罪事实,并退赔了被害人全部损失。近日,经徐汇区检察院依法提起公诉,徐汇区法院依法以诈骗罪,判处李某有期徒刑六个月,缓刑一年,并处罚金人民币六千元。

晨报记者 叶松丽 通讯员 沈佳青