

动辄上万字,几十项大条款又套着若干子条款——

# 能不能给冗长的App用户协议划划重点

## 阅读提示

近日,江苏省消保委对App用户协议阅读状况做了一个小调查。结果显示,App用户协议大多冗长复杂,其中的加粗条款也很难对消费者起到显著提示作用。律师建议将重要条款单独列举,让消费者能对格式条款中重要内容实现无障碍阅读。

本报记者 黄洪涛

使用App前,你认真读过用户协议、隐私协议吗?

2022年1月1日至4月10日,江苏消费网舆情监测中心共监测到全省与App用户协议、隐私协议相关的敏感舆情8020条。消费者的“槽点”主要集中在:首次下载使用App时,用户必须点击“我已阅读并同意用户协议和隐私政策”后才能继续使用;用户协议动辄上万字甚至数万条;用户协议中包含重要条款,未明确标识,其中可能有霸王条款,给消费者维权带来阻碍。

### 现状 动辄上万字的协议暗藏玄机

记者体验多款App发现,许多App在下载使用时必须点击“我已阅读并同意”相关用户协议,否则无法正常使用。

记者打开一款知名购物App,随机选中一商品后点击购买,此时弹出新用户注册页面,只有勾选“我已阅读并同意”相关服务条款、用户服务协议、隐私条款、认证服务条款,方可注册成功,继续进行购买操作。这些条款内容都十分冗长,几十项大条款又套着若干子条款,其中还有一些专业术语。

记者“硬着头皮”阅读服务条款,其中一条写着:“您一经注册用户账号,即视为您同意\*\*\*”(该平台)及/或其关联公司通过短信或者电子邮件、语音外呼等方式向您注册时填写的手机号码或者电子邮箱发送相应的商品广告信息、促销优惠等营销信息;您如果不同意发送,您可以通过相应的退订功能进行退订。”

有媒体总结,部分App借机“挖坑”,消费者一不小心就容易掉进不同意协议内容则不

能使用,遭“暗度陈仓”、“被先斩后奏”、一次同意则次次同意、个人信息被转送第三方等五重陷阱。

有网友统计了应用市场的多款App隐私协议,发现这些隐私政策字数最长的接近1.8万字,短的也有六七千字,平均字数在1.3万字左右。以普通人阅读速度大约为300字/分钟看下去,平均要40多分钟才能读完。

江苏省消保委日前对App用户协议阅读状况做的小调查发现,一些用户协议对消费者的提示作用,“不能说一点效果没有,只能说聊胜于无”。

一些网友吐槽:“当代年轻人最常用的谎言是‘我已阅读并同意用户协议’”“不同意就不能用,我有得选吗?”“能看完的人都是勇士,能看懂的人都是博士”……

### 投诉 隐形霸王条款太不合理

4月上旬,一位消费者在某购物App买了一双鞋,因为信息错误选择退款,发现少退28元。经查,原来该App《买家须知》有相关违约金费用说明。

记者查看发现,该购物平台在提交订单页面最下方确实有《买家须知》,并且默认“提交订单即表示同意《买家须知》”。点开《买家须知》,其内容十分冗长,在第五大项“买家取消订单”中有相关违约金费用说明,规定:买家付款成功后30分钟内取消订单的,需支付费用

为0元;买家付款成功超过30分钟且在卖家发货前取消订单的,需支付费用为28元……

这位消费者认为,其他网络购物平台上对于在卖家发货前取消订单都是退全款,既然该购物平台有这样的不同之处,那更要在显眼处提醒购买者注意。该平台只在提交订单界面出现了《买家须知》,违约金费用说明淹没在许多条款内容里,买家非常不易察觉。而且退款后没有任何提示就扣了28元,直到用户核对账单才发现,“这很不合理”。

记者从江苏省消保委获悉,类似的投诉还有不少。

今年1月,一名消费者在某数据恢复App上下单98元恢复一个手机视频,在进行到最后一步时被工作人员以微信渠道要求额外再加钱298元,理由是:耗时长、难度大。消费者不认同临时加价,客服表示用户协议第7条已经标明,但消费者认为,“App页面以及客服人员都没有对这项条款作出强调,这种隐形霸王条款很不合理”。

### 建议 重要条款应显著提示

根据消费者权益保护法第26条第1款规定,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民

事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

“动辄上万字的隐私协议、用户协议,普通消费者确实无力阅读。”江苏省消保委消费维权公益律师夏磊说,“协议中与消费者有重大利害关系的内容应该用更为简洁的文字、更为合理的方式来呈现,履行提示义务。”

一次,夏磊在使用支付宝缴停车费时,手机自动弹出一条“个人信息保护提示”,提示平台将会获取缴费号码信息,并将传输给收费单位,征求用户意见是否同意。夏磊认为,“这种将重要信息以弹窗的形式出现来提醒消费者注意,是一种很好的方式。”

江苏省消保委在调查中发现,已经有部分App开发出相关功能,便于消费者阅读。

例如,新用户使用京东App购买商品,同样必须勾选《京东隐私政策》。但打开京东App的设置,可以看到最下面有“隐私政策摘要版”“个人信息收集清单”“应用权限说明”“第三方共享个人信息清单”的选项。进入页面,可以看到与消费者相关的一些信息通过图文、表格形式被表现出来。

“开发类似功能能更好地保障消费者的知情权,值得提倡。”夏磊认为,这项功能的出现也表明App用户协议实际上可以做到提纲挈领,方便阅读。

“App用户协议有必要‘减肥’。”夏磊建议,面对用户诟病已久的用户协议、隐私协议内容冗长、难以阅读的问题,互联网企业应当积极回应,对复杂的协议提供重要条款的摘要,或将涉及权利义务的条款以简明易懂的表格、图文等形式展现,让消费者对格式条款中重要内容实现无障碍阅读。同时,消费者也要提高维权意识,多关注相关协议内容,了解自己的权利义务。

## “挽救式”执行复活了企业

最高法指出,坚决避免“办一个案子,垮掉一个企业”

本报讯(记者卢越)4月19日,最高人民法院发布人民法院助力中小微企业发展的15个典型案例和创新机制。在一起涉及20名员工的劳动争议系列执行案中,法院采用“挽救式”的“放水—养鱼—经营—清偿”执行路径,维持企业一定的经营资质,帮助其逐步恢复清偿能力。

案情显示,罗某等20人原是被被执行人某餐饮公司的员工,因该餐饮公司拖欠他们数十万元的工资而申请劳动仲裁,仲裁裁定责令该公司需支付拖欠他们的劳动报酬。后罗某等员工以该公司未履行义务为由,向广东省江门市江海区人民法院申请强制执行。

执行过程中,经执行法院调查查明,某餐饮公司属于餐饮行业小微民营企业,受新冠肺炎疫情影响已面临严重的经营困境,除餐饮设备外,并无其他可供执行财产,且不足以清偿其全部工人工资。虽某餐饮公司表示希望通过继续经营以偿还债务,但出租方要求解除租赁合同收回租赁场地,某餐饮公司复工复产遇到重大障碍。

执行法院经认真研判认为,如果此时查封该餐饮公司银行账户、餐饮设备并拍卖其资产,将该公司列为失信被执行人及采取限制消费措施等,其将无法维持基本运转经营,亦无法足额保障兑现胜诉工人的合法劳动报酬利益。

执行法院创新地适用“挽救式”执行方案。通过向申请执行人、租赁方分析“竭泽而渔”可能“两败俱伤”等情况,促成案件达成执行和解方案,即灵活变更强制措施,法院暂不对该公司采取失信、限高、查封银行账户、立即拍卖等传统强制措施,预留公司必要的流动资金和往来账户,延长其半年的履行期限。法院依法对该公司的餐饮设备采取“活封”措施,允许其继续利用原餐饮设备复工复产。该公司可延期支付租赁方租金并由法院协助引进战略管理第三方投资团队对公司经营策略进行升级转型。

其后该公司经营情况扭亏为盈,足额支付完毕所欠工资,所涉20件追索劳动报酬执行案全部足额执行完毕。

最高法执行局局长黄文俊表示,人民法院强化善意文明执行理念,对能“活封”的财产坚决不进行“死封”,在保障申请执行人债权的同时,最大限度降低对中小微企业的不利影响,坚决避免“办一个案子,垮掉一个企业”。

## 最高检发布一季度主要办案数据

### “帮信罪”仍处高位

本报讯4月19日,最高人民检察院发布2022年1月至3月全国检察机关主要办案数据。数据显示,检察机关办理的网络犯罪案件涉案罪名集中,帮助信息网络犯罪活动罪(“帮信罪”)仍处高位。最高检案管部门负责人表示,检察机关始终将打击网络犯罪作为办案重点,持续加大对网络犯罪的打击力度。

该负责人介绍,从检察机关办案数据看,帮助信息网络犯罪活动罪仍处高位,网络诈骗、网络赌博犯罪高发。1月至3月,起诉利用网络实施的犯罪51800人,同比上升39.9%,其中帮助信息网络犯罪活动罪33354人,诈骗类犯罪4965人,赌博类犯罪3651人,三罪占网络犯罪总数的81%。犯罪危害叠加升级。网络犯罪严重侵害人民群众的财产权、人格权,部分案件涉案金额高达数亿元。

此外,犯罪主体特点突出。该负责人介绍,一方面,团体性犯罪特征凸显。起诉的网络犯罪中,共同犯罪人数占比达到61.7%,部分已经形成犯罪集团甚至黑社会性质组织。另一方面,低年龄、低学历、低收入人群占比比较高。起诉的网络犯罪案件中,25周岁以下的犯罪嫌疑人占三分之一以上,初中以下学历占比达到60%以上,无业人员占比达到半数以上。

该负责人表示,检察机关依法能动履职,铲除网络犯罪滋生发展土壤。坚持上下游犯罪全链条从严打击,坚持境内外犯罪一体化治理,深入开展“断流”行动,协同推进“断卡”行动。贯彻宽严相济刑事政策,区别对待不同类型涉案人员。从严惩处犯罪集团、犯罪团伙的组织者、骨干分子,以及利用未成年人、在校学生实施犯罪的人员;对初犯、偶犯、被胁迫或者蒙骗参与犯罪的“工具人”,依法从宽、教育为主。1月至3月,对4463名涉嫌网络犯罪的犯罪嫌疑人相对不起诉;对549名未成年犯罪嫌疑人作出附条件不起诉决定。

在综合施策,推动协同治理方面,检察机关发挥刑事检察和公益诉讼检察双向合力,建立办案联动机制。1月至3月,立案办理个人信息保护领域民事公益诉讼案件近700件,有力加强了网络空间的综合保护,并结合司法办案中发现的社会治理问题,制发检察建议,督促相关部门加强监管。(法文)

湖北

## 成立建设领域诉调对接工作室

本报讯4月14日,湖北省第一家建筑业诉调对接工作室和驻武汉建筑业协会工作站(以下分别简称“工作室”和“工作站”)在武汉成立。工作室和工作站由武汉市武昌区人民法院、武昌区建设局、武汉建筑业协会联合成立。

工作室和工作站集成了审判机关、政府行政管理部门和行业协会的诉讼与调解工作合力,综合运用法律协商、疏导等方式,把矛盾化解在基层,把问题解决在萌芽状态。武昌区人民法院、武昌区建设局和武汉市建筑业协会分别按照各自的职责定位、专业优势和行业优势,划分了责任范围。

工作室和工作站揭牌仪式结束后,武汉建筑业协会调解员在武昌法院法官指导下,成功调解了两起票据纠纷案件,双方当事人对工作站高效的调解结果均感到满意。当地法律界人士认为,工作室和工作站的成立,是审判机关、行政管理部门和行业协会联手,推进社会和企业治理体系和治理能力现代化,构建法院诉前调解和行业调解新平台,打造共建共治共享的社会和企业治理格局的有益探索。(李霞欣 郑传海)

南宁警方

## 助51名农民工追回欠薪

本报讯(记者庞慧敏 通讯员蒋少莹 何京霖)4月14日,在广西南宁市打击拒不支付劳动报酬犯罪联合执法办公室,南宁市公安局治安警察支队会同南宁市劳动保障监察支队举行农民工拖欠工资发放仪式。执法人员通过云转账的形式帮助51名农民工领回了被拖欠近一年的152万元工资。

2021年8月9日至12月7日,陆续有多名劳动者来到南宁市劳动保障监察支队反映,深圳市某公司拖欠他们在南宁市某房地产项目的工资。经调查,该公司从2021年3月起,累计拖欠罗先生等51名农民工工资152万元。该公司法人代表彭某承认拖欠工资,但一直以项目工程款未支付为由推脱。

今年1月21日,南宁市人社局向该公司下达限期改正指令书及调查询问通知书,彭某仍以逃避、躲藏等方式拒不配合调查。南宁市劳动保障监察支队依法移送公安机关。4月2日,南宁市公安局治安支队正式立案侦查。

由于正处于疫情防控期间,深圳市部分城区处于中高风险地区,办案民警通过视频连线、电话等线上方式进行法律政策宣传,督促彭某主动承担责任,并及时固定彭某拒不支付劳动报酬的犯罪证据。

立案第二天,该公司负责人就连续给治安支队打电话表示,他们要主动支付拖欠的农民工工资。4月13日,彭某带着所拖欠的农民工工资到治安支队投案自首。4月14日,51名农民工领回被拖欠的152万元工资。

据了解,2021年以来,南宁市公安局共立案拒不支付劳动报酬案件124起,为农民工追回工资约1228万元。



## 民警上门服务企业保生产

4月14日,安徽省淮北市公安局经济开发区分局民警走进辖区企业,开展“面对面”贴心服务。针对当前疫情防控严峻复杂形势,淮北市公安局经济开发区分局充分发挥公安机关服务企业保障发展职能作用,围绕疫情预警、隐患排查、治安管理等,开展“送服务 保生产”专项行动,上门服务企业纾困解难,为企业生产保驾护航。

万善朝 摄/人民图片

# 骗子把反诈民警拉入诈骗群后……

云南红河边境管理支队创新形式开展反诈宣传,守护群众“钱袋子”

本报记者 赵黎浩 本报通讯员 马玲 邹昌义

“果不其然,我又被‘踢’出来了。”4月1日,民警李栋第三次被“踢”出“刷单做任务领微信红包”的群聊。同事调侃称:“截图了吗?快留存证据。”李栋开玩笑道:“放心,反诈,我是专业的。”

近年来,云南红河边境管理支队创新形式开展反诈宣传,用实际行动提高群众识骗防骗能力,用心守护辖区群众的“钱袋子”。在边境一线营造“知诈骗、防诈骗”的全民反诈良好环境。

### 反诈第一招:宣教说法防患未然

3月30日,红河哈尼族彝族自治州金平苗族瑶族傣族自治县勐桥乡骂卡村委会村民马某到勐桥边境派出所报警称,自己网络借贷被骗。原来,马某通过下载“马上消费金融App”借款,借款途中对方称借款冻结,需要

转账才能解封,马某便向对方账户转账三次,共2.7万元。

无独有偶,2021年11月3日,勐桥乡勐坪村委会村民李某向勐桥边境派出所民警反映,自己有可能正遭遇电信诈骗。李某当日接到一个陌生来电,对方称其贷款App账号被冻结,要打5000元保证金才能解冻。此前,李某下载注册该贷款App,并在该软件平台上贷款1万元。

李某担心欠款会影响征信,正准备转账解冻,突然想到前几天民警开展反诈宣传时讲的案例,和自己遇到的情况有类似之处,便前往派出所咨询。

“你千万不能转账,之前你贷款的1万元并没到你手里,现在又让你再转5000元,这一听肯定是电信诈骗……”民警周瑞凡当即告诉李某,李某及时醒悟并停止转账操作。

### 反诈第二招:出其不意断其后路

各种诈骗手段不断“推陈出新”,许多人

遭遇花样百出的骗局,民警也不例外。

3月18日,该支队金水河边境派出所民警李栋收到“\*\*快递”账号的加好友请求,理由是“你的手机尾号有些模糊”。添加好友成功后,对方一直没联系取包裹的事。

3月19日,李栋被拉进一个“在线做任务赚钱”QQ群,群主自称通过短视频平台点赞关注即能获得收益,群中已有多人参与。

李栋发现后,主动表明身份,告知群成员该群可能涉嫌诈骗,并逐一进行分析劝解。骗子“演”不下去,直接将李栋“踢”出了群聊。

在勐桥边境派出所,民警许利峰也遇到了类似的骗局,同样被“踢”出群聊。民警钟磊在被拉入“测试App流畅度领红包”的群之后,连续向群里推送了7条反诈短视频,还没收到一个回复就被“踢”。事后,几位民警均向反诈中心举报该QQ群,防止有人上当受骗。