

吃個飯，隱私全沒了？掃碼點餐背後有多少貓膩



重點

餐飲行業常見的掃碼點餐，引發了顧客對自身信息和隱私安全的擔憂。一些掃碼點餐軟件或系統開發商，宣稱可根據店主所需設置“掃碼規則”，設備成本低至數百元。專家認為，強制要求用戶授權個人信息，是非法行爲。智能手機時代，點餐應有多種方式。

“沒有菜單，請直接掃碼點餐。”生活中的類似強制掃碼點餐行爲，正在迎來“緊箍咒”！深圳市日前推出《掃碼消費行業自律承諾》，倡議掃碼消費不用關注公號，不強制或變相強制消費者關注商家公衆號等。

記者走訪發現，掃碼點餐在京城餐飲行業常見，且多數時候都需要顧客授權或關注。在一些軟件系統開發者口中，想要獲取顧客的哪類信息，可以自由設置。甚至祇要花大價錢，就能建立起獨立的服務器和數據庫，將顧客數據握在自己手中。

現狀

點餐要關注公號 人工點餐不“主動”

“就是吃個飯而已，現在有的餐廳搞得太複雜了。”前幾天，在東直門一商場消費後的羅女士不由感嘆。當天，她進入一家門店吃飯，服務員表示需掃碼點餐。當她掃碼過後，才發現並不能直接點餐，而是祇有點擊關注該店鋪公衆號後，頁面才會自動跳出桌號和點餐服務一欄。“吃完飯就直接取消關注了。之前有的店面點餐還需要注冊會員，查收手機驗證碼，真是麻煩。”

羅女士的經歷，不是個例。“好像從去年開始，掃碼點餐一下子就流行起來了。這對於年輕人還好，老年人就十分不便。”市民郭平說，此前曾帶老人一起吃飯。由于老人視力不好，當時自己提出想看一看菜單，結果店員却表示沒有，“看起來掃碼是方便，但其實是不便。”

記者走訪了多個商圈共計10家餐飲商家。實測發現，有8家餐飲商家都有掃碼點餐功能。當選擇掃碼點餐時，有的會要求顧客關注店鋪公衆號而後點餐，有的則需輸入手機號注冊會員。其中，某知名茶飲店的掃碼點餐，更是“一環套一環”。

掃碼該茶飲二維碼點餐後，幾秒鐘便進入商品頁面，初看並無什麼異樣。而當選定商品加入購物車準備結賬時，才發現需要微信一鍵登錄，頁面下方也有一排小字提示“授權登錄即表示已閱讀并同意《會員須知》《隱私協議》”。緊接着，點擊一鍵登錄，可發現“XX點單”申請獲得呢稱、頭像、地區等信息。而如果在此時選擇拒絕，則最終無法完成結賬下單。

記者走訪還發現，多數餐廳即使有多個點餐方式，但往往也首先會推薦掃碼點餐，人工點餐顯得有些“懶惰”。祇有在追問之下，店員才表示可以到櫃檯直接點餐。“如果是老年人，我們會拿菜單或者在前臺幫着點餐，年輕人一般都喊他們直接掃碼了。”有店員如此說。

市場

設備低至數幾百元 後臺可自由設置

顧客掃碼點餐的方便之外，是否有其他“門道”、消費者擔心的信息和隱私安全是否多餘？記者調查發現，除了購買技術成熟的點餐收銀一體機之外，一些商家爲了吸引和穩固客流，還會設計小程序，或購買相關掃碼點餐軟件。需獲取的客戶信息也可以自由設置，“不懂的會拉你入群，把您教會。”某小程序開發者表示。

“我們的設備不需顧客掃碼或者授權信息。依舊是顧客看着點，我們直接摁。”安貞門附近某餐飲店店主表示。現實中，一些商家會專門設計小程序，購買其他點餐軟件，以此獲客引流。

“目標人群精準，可以抓取用戶信息，引導客戶分享裂變……”一家開發餐飲小程序的軟件商如此介紹。他向記者表示，設計出的小程序一般是直接掃碼點餐，不過店主也可以在後臺自由設置，可讓顧客關注店面公衆號、填寫生日、身份證信息等。“小程序裏包括掃碼點單、平板點單、促銷運營庫存管理、分店管理、優惠券內推、會員管理等，全功能的。”

“不懂的會拉群教你。根據你的設置情況，在後臺可以看到顧客的消費記錄、生日、頭像、呢稱、消費習慣等數據。”該軟件商表示，當提供給他營業執照、身份證號和銀行卡等資料後，掃碼點餐小程序可以在一周左右時間設計完成，價格爲600元。

而在另一家數碼專賣店，店主介紹帶掃碼點餐功能的一體機全套需要2300元。如果餐飲店鋪擁有的主機系統與該軟件兼容的話，則可以直接購買一個399元的掃碼點餐軟件。“你可以在主機頁面上設置掃碼點餐內容。設置後，客戶掃碼的時候就會彈出窗口、注冊會員，他要注冊就直接注冊，不願意就關掉窗口。”該店主表示，一旦注冊，客戶的電話號碼等信息就可以獲得。

定制

花費數萬元 所有權和數據“歸自己”

除此之外，市面上也有走“高端定制”路綫的軟件系統開發商。可以根據客戶需要開發出帶掃碼點餐功能的專門系統，並採用獨立的服務器和數據庫，“所有權和數據歸你自己”。

“我們主打定制開發，根據你的具體需求來做定制軟件和系統。”記者聯系上北京一家軟件公司。一名工作人員介紹說，一般大型連鎖餐飲機構會做屬於自己的一套系統。不過價格則要數萬元。“純開發，一個月左右時間就可以完成；加上設計等工作，最多一個半月搞定，包一年免費維護。”

這種“定制開發”的軟件系統，與市面流行的餐飲掃碼點餐系統有何區別呢？該工作人員介紹說，最大的區別在於，軟件系統的所有權和數據所有權歸誰所有。“你購買其他軟件或系統，所有權不在你這兒，消費者數據也不是你的。說白了，祇不過人家給你用這個軟件而已。”

據其透露，目前市面餐飲企業多運用現成的saas系統，好處是可以直接購買使用，適合預算不高、不看重數據和所有權的個體商戶。“顧客的數據主要不在你手裏。而我們，會依托服務器、數據庫的搭建，到時候所有顧客的相關數據歸您自己所有。”

“每月、每天的銷售額和銷量，

什麼菜品賣得好等等，經營狀況一目了然。還可以向顧客發廣告信息、推相關活動等。”該工作人員表示，一旦使用定制系統，每個用戶祇要掃碼點餐，其手機號、頭像、呢稱、喜歡點什麼菜等等，都會存儲在數據庫服務器裏。商家祇要在電腦網頁的後臺，就可看到所有用戶的數據。“即使顧客換了頭像和呢稱，根據其手機號等信息，也能知道他/她最近的消費情況。既可以做‘商業用途’，還可以進行其他數據挖掘和分析推廣。”

聲音

杜絕過度索權 應有多種點餐渠道

“不能因爲點餐的緣故，就強制性要求用戶把個人信息授權給你，這本身就是非法行爲。”中國政法大學傳播法研究中心副主任、中國消費者協會專家委員會委員朱巍說。他表示，掃碼點餐，不能變成非法竊取用戶個人信息的一個工具。對此，國家多個法律均有規定。比如前不久開始公布實施的《網絡交易監督管理辦法》（國家市場監督管理總局令第37號）中就提出，諸如一些敏感的個人生物特徵信息、位置信息、個人行踪等，必須要逐項授權，取得消費者同意。

朱巍認爲，個人信息的獲取和使用要有邊界，且必須遵循合法性、正當性和必要性。現實中，掃碼點餐存在的主要問題，就是過度索權。“爲什麼大多采取掃碼點餐呢？你要給用戶選擇的權利。這是《消費者權益保護法》中所說的用戶選擇權。”他補充說，“37號令”也好、《個人信息保護法》草案二審稿也好，均表示如果用戶拒絕給予個人信息，商家拒絕提供相關服務，這是不行的。

“智能手機時代，點餐應該是有各種渠道和方式的，而不能祇留下掃碼點餐這一種形式。”朱巍說，如果全用手機掃碼點餐，對於老年人群體來說，也是一種不公平。現實中，一些商家就是把掃碼點餐作爲幌子，實際上是拿掃碼，做個人信息的授權和采集。除此之外，《個人信息保護法》草案二審稿中也規定，點完餐消費結束之後，一旦消費者不在餐廳，或者不再使用某個小程序了，相關方面也有後續責任把顧客點餐的信息刪掉。“現實中針對這塊兒的內容，也還要繼續嚴格落實。”



華盛頓亞裔法律援助中心

Asia Pacific Legal Aid Center

● 對特殊低收入者和殘障人士提供免費援助



法律諮詢、翻譯公證、各類移民、會計報稅、合同審閱、
辦理駕照、入籍考試、租房糾紛、交通罰單、結婚離婚。

諮詢 202-802-1663
(國語、粵語、台語和英語)
電話 301-512-4986
(By Appointment Only)
傳真號碼: 301-789-6691
aplacdc@yahoo.com



律師團隊: 具有 MD、VA、DC 律師執照
法律顧問: 周波律師 法律助理: 趙元嘉、秦川

服務時間: 周一到周五, 上午9點到下午5點。
中心地址: 11502 SENECA FOREST CIRCLE
GERMANTOWN MD 20876