

手机应用程序用户协议堪比专业论文 “稀里糊涂”的各种协议 让老人犯难

如今,手机App(应用程序)覆盖老人的不少生活场景。有调查显示,60岁以上受访者中,近八成平均每天使用手机App超过3小时。使用App时确认其用户协议是安装的第一步,正是这一步让老人们犯了难。动辄万字的用户协议,晦涩难懂不说,还藏着不少套路。



内容冗长

万字协议堪比硕士论文

“稀里糊涂就点了同意,到底同意了啥内容?不清楚。”唐大爷今年73岁,每天都会点开今日头条浏览花卉园艺信息,提及曾勾选同意的用户协议具体约定了什么,老人家一头雾水。“协议里的小字密密麻麻,读起来太费劲。”

字体太小是很多老年人对App用户协议的普遍印象。记者下载了十多款电商、短视频、资讯、社交等常用App,其用户协议均无法调整至大字体。一些专为老人设计的适老版App,如百度关怀版、腾讯新闻关怀版、UC大字版、微博大字版等应用,虽然页面上已默认为大字体,但用户协议依然是小字。记者尝试将手机设置中的字体调整为大字体,用户协议的字体仍然没有变化。

字小之外,协议内容冗长晦涩也给老年人了解用户协议内容带来阻碍。记者体验的十多款App,协议内容均超过万字,普遍存在长难句多、专业术语多、夹杂英文等情况。

强制同意

不同意亮出隐私只能“退出”

既然老年人看不懂用户协议,能不能不勾选同意项呢?2021年5月1日起施行的《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》中明确,移动互联网应用程序(App)不得因为用户不同意提供非必要个人信息,而拒绝用户使用其基本功能服务。然而,记者调查发现,大部分App的实际情况是用户必须同意,否则不允许使用。

“请您先同意相关协议和隐私政策再继续使用。若您不同意本隐私政策,很遗憾我们将无法为您提供服务。”当记者不同意UC大字版的用户协议时,面临的只有“退出应用”这一个选项。根据《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》中关于新闻资讯类App的界定,基本功能服务为“新闻资讯的浏览、搜索”,用户本来无须提供个人信息就可以使用基本功能服务。

类似的情况也出现在百度关怀版、微博大字版等几款App中,若记者不同意用户协议,就只能被迫退出。

在体验中,记者也发现,腾讯新闻关怀版、今日头条等几款App,在选择不同意用户协议及隐私政策后,开发者

以微博大字版为例。记者下载该App后,统计了《微博服务使用协议》和《个人信息保护政策》的内容,字数总和超过1.6万字,篇幅约等于半篇硕士毕业论文,通读一遍大概需要20分钟左右。同时,协议中不时会出现“cookie(储存在用户本地终端上的数据)”“Robots协议(爬虫协议)”等英文单词,长难句也很多,频繁使用顿号和分号串联,有的条款一句话长达160字。

“上述微博产品是指微博运营方、微博运营方关联公司,或其授权主体等通过微博平台为用户提供的包括但不限于信息发布分享、关系链拓展、便捷辅助工具、平台应用程序……这么一长段,究竟谁是关联公司,谁是授权主体?”“90后”的小赵看完微博大字版协议后就感叹,一通弯弯绕绕的解释读下来,就连熟悉新技术的年轻人都要挠头思索半天,更别说老年人,“真的,比读论文都费劲!”

仍允许用户进入基本功能模式。只是,在基本功能模式下,不少功能被“阉割”。

记者打开腾讯新闻关怀版App,在弹出的“用户服务协议及隐私政策提示”中点击取消按钮,随后在弹出的“温馨提示”中点击使用基本服务,反复三次确认开启基本功能模式后,才顺利进入基本功能模式。记者随机打开一则新闻,发现只能阅读,看不见网友评论,也不能点赞收藏。对比正常功能页面,基本功能模式下少了看视频、登录、互动交流等功能。

今日头条App也存在类似的情况。在基本功能模式下,用户无法收藏、评论、点赞。对于已经选择进入基本模式的,开发者也不死心。在记者体验多款App的基本模式时,手机均自动弹出引导同意的提醒,不断“催促”用户关闭基本模式,同意协议转为普通版。例如,记者在体验快手极速版时,点击不同意协议会自动进入访客模式,当记者想要进行收藏、看评论、点赞、分享等操作时,快手都会弹出提示,并将“关闭”访客模式的选项加红,提醒记者点击。

过度索权

一次授权却被“永久免费”

用户协议为什么不能长话短说?不用清晰简明的方式标注,却频频引导用户同意,这些协议背后到底有何深意?

记者在耐心通读多个App的用户协议内容后发现,隐藏在冗长文字背后的是App开发者对用户信息毫无边界的使用许可。“独家”“全球范围内”“免费许可”“永久性的”“不可撤销的”“无需向用户支付任何费用”“使用范围包括但不限于”……诸如此类的字眼,在酷狗大字版、UC大字版、百度关怀版、抖音、百度地图关怀版等多款App的用户协议中多次出现。不合理的要求在经过专业术语包装之后隐藏于大段条款中,为软件肆意损害用户权利埋下隐患。

例如,多款App提出,平台可以无需通知用户,修改相关协议。某中老年用户线上学习平台App的用户协议中就有如下文字:“公司保留随时修改、中断或终止无偿提供的服务且无需通知用户的权利,并且不承担任何责任。”百度关怀版的用户协议中也

提到:“本协议一经公布即生效,百度公司有权随时对协议内容进行修改。如果您继续使用‘百度关怀版’移动应用,则视为您接受百度公司对本协议相关条款所做的修改。”

“用户上传的内容,平台可以无限制使用并因此获利。同意了一次,就等于次次都同意,这也太无理了。”市民郭先生对此感到不公。

除了向用户索权,协议中不少内容也存在“推卸责任”之嫌。抖音App在用户协议中第12条第2款就写明:“如有涉嫌借款、投融资、理财或其他涉及财产的网络信息、账户密码、广告或推广等信息的,请您谨慎对待并自行进行判断,对您因此遭受的利润、商业信誉、资料损失或其他有形或无形损失,公司不承担任何直接、间接、附带、特别、衍生性或惩罚性的赔偿责任。”一位用户发出疑问,如今不少欺诈广告都包装得很花哨,不是所有老人都能一眼辨明。若老人被骗,平台真的就一点责任没有?

专家热评

用户协议得通俗易懂

“冗长、晦涩的用户协议条款,不利于老人了解核心信息,涉嫌侵犯老人的知情权甚至选择权。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,平台应该将与老年群体等用户有重要利害关系的信息突出。

陈音江提到,《消费者权益保护法》第二十六条规定,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提醒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。“比如账号或信息丢失的风险这种内容应该重点突出,而平台业务推广性的内容应该放后面,或者放在不显眼位置。”他说。

记者也在调查中发现,有的

App尽管在协议正文中对部分内容作了字体加粗的处理,但仍让人难以辨析重点,并未做到将“与消费者有重大利害关系的内容”显著提醒。

在DCCI互联网研究院院长刘兴亮看来,用户协议冗长已经成为不少App开发者的通病。“建议平台都要通俗易懂,学习长话短说,连论文都有论文摘要和梗概,服务用户的应用协议里怎么能没有?”

而对于协议中隐藏“全球范围内”“永久使用”这种过度索取用户信息和权益的行为,刘兴亮认为,随着个人信息安全保护法等法律出台,这些行为已经与现有法律相违背。“互联网公司不能抱着‘民不举,官不究’的侥幸心理,一定要作出改变,把知情权、选择权还给用户。”

(北京晚报)