

□ 记者 章炜

开发票总共分几步？

张先生是名小企业主。6 月 14 日，他开车来到浦东新区中石化高南店加油，微信支付完 200 元油费之后要求开票，店员表示，需要扫描二维码绑定公众号，否则无法开具。“以前，提供一些抬头相关信息就能开具，现在开个发票还要关注微信号，填入会员信息，浪费时间不说，还有引流的嫌疑。”张先生不满地说。

近日，记者去中石化汶水路门店加油，开发票时遇到了同样的情况。店员表示，如果不是会员，可扫描桌上的微信号加入会员后便可开具。“如果不关注微信号是否开不了票？”店员表示，这的确是近期公司的规定。“只要注册好之后，以后在上海任意的中石化站点

加油都可以直接开具电子发票。”按照店员指引，记者扫描桌上的二维码之后，加入了一个名为“中国石化上海石油会员”的公众号，填写手机号等个人信息后，注册成为了会员。此后，店员经过电脑操作录入手机号等消费信息，记者在微信号的个人中心查询到了开好的电子发票。记者发现，该企业微信号上经常推送各种加油优惠促销信息。

经常出差住酒店的谢先生有同样的烦恼。谢先生表示，全面推行全电发票之后，原本的纸质开票方式发生了变化，他入住的很多酒店要求先添加企业微信后才能开票。“一般酒店前台会有企业微信号的二维码，加入后，早上退房时，酒店客服会通过这个微信号将电子发票发给我。一开始觉得没什么，但是这些企业号会经常私发给我促销信息，朋友圈也会推送一些酒店广告。”看着手机里的十几个企业微信号，谢先生颇感无奈，“删除了也不方便，下次开票又得加回来。”

目前，上海已经推行全面数字化的电子发票。近日，记者走访了在

消费之后想要开具发票，商家表示“不关注微信号就无法开具”，类似的场景并不少见。消费者张先生向《上海法治报》反映，他近日去浦东新区中石化一家门店加油，要开具发票时，店员却要求只有先关注微信公众号才能开具。张先生觉得麻烦又费时，当场放弃了开票。“他们这样操作，有利用开发票这个环节引流的嫌疑，用各种优惠信息吸引消费者再次光顾。我不想被他们诱导。”张先生说。

调查实录

关注公众号才能开发票？

不仅是开发票服务
维修等也“弯弯绕”

徐汇区一家桔子精品酒店，发现酒店前台摆放了“开票不用等”二维码。通过扫描二维码，记者直接进入华住集团小程序，填写好开票信息之后，便可通过邮箱接受发票。

究竟是方便还是引流

记者走访发现，依然有部分酒店在开电子发票的过程中设置“门槛”。一位酒店客服人员解释称，之所以要求添加微信，是从方便顾客的角度出发，“主要是为了方便接收电子发票用。”

记者近日从华住集团客服处了解到，目前在上海，并非所有的门店都提供线上开票服务。如果该酒店没有线上开票服务，或者在酒店上线该服务前的人住订单，客户便无法通过在线渠道申请，还是需要联系酒店前台人员，由店员进行开具，然后再通过手机微信或者邮箱发送电子发票给客户。

对于张先生的投诉事宜，中石化相关站点负责人回应称，“关注公众号、绑定会员才能开具发票”是店员理解有误，不绑定也能开具发票。记者近日致电中石化客服，客服却

表示，因系统原因，目前开票需关注公众号，填写个人信息登录后才可开具。“现在由于是电子发票，上海市各站点都没有开票权限，用户只有在关注公众号并注册登录之后，店员将消费信息推送给用户，然后用户在手机里自己办理开具。”

业内人士表示，强制扫码关注公众号，并非只是会受到公众号本身大量的广告、优惠券等信息侵扰，还有可能面临个人隐私信息泄露和落入消费陷阱的风险。“《消费者权益保护法》规定，经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。因此，开具发票本是经营者的法定义务。如果强制消费者只有关注公众号、收集消费者信息才能开具发票，是非常不合理且违法的‘霸王条款’。”德恒上海律师事务所王瑞鹏律师表示。

修手机要先加企业微信？

记者调查发现，不仅是开发票“弯弯绕”，缴停车费、售后服务等也需先过“加微信”这一关，不少消费者对于商家诱导关注微信号、授权个

人信息等行为表示反感。

上海消费者李小姐告诉记者，今年初，自己购买的小米手机摄像头需要维修，打电话给门店，门店要李小姐先加企业微信号咨询，才能进行售后申请。李小姐加了企业微信号之后，对方却告知，想要维修摄像头，可以去相关 APP 上自行预约申请。“为什么我打电话给门店的时候不直接说？”李小姐觉得不对劲。此后，李小姐发现，该企业微信号的朋友圈全是促销广告，“只要他们发，我的朋友圈就没法看了。”不堪其扰的她只好删除了该微信号。“手机里现在好多企业微信号，都是维修、开票等加上的。有一次，我只是在某家居卖场官网上咨询一项新业务，一个电话就打过来，叫我加企业微信。加上以后，这个号就一直私发各种促销信息，烦不胜烦。”

此前，上海市部分商场的停车场存在强制消费者加入会员、强制或诱导消费者关注公众号等问题，引发关注。记者近日随机走访了几家商场停车场，发现大部分停车场无需强制关注公众号就可缴费，但个别停车场仍存在设置支付障碍、诱导关注公众号的情形。在静安大融城，记者在 B1 层的广告牌上看到，停车缴费分微信、支付宝两种方式。其中，支付宝扫码后直接进入了缴费页面，比较便利。但记者通过微信扫描商场的二维码之后，便跳出弹窗，显示“成为会员可享受完整停车服务和更多停车优惠”，下面有“仅缴费”和“成为会员”两种选项。记者点击“仅缴费”后，又生成了一个二维码图片，提示“请截图保存二维码，用微信扫码后缴费”。记者按照要求操作，才进入“捷停车”小程序完成缴费。整个支付过程较为繁琐。

业内人士指出，对于商家非必要情况下收集处理个人信息的乱象，在停车缴费、扫码点餐等消费场景中，近年来由于有关部门加大了查处力度，目前已有较大改观。但要完全杜绝开票、维修等场景下诱导关注微信号、授权个人信息的行为，仅靠商家自查自纠恐怕远远不够，消协、工信、网信、市场监管等多部门需要通力协作，加强监管，才能从根本上消除这类不规范行为的生存空间。

律师说法

德恒上海律师事务所王瑞鹏律师表示，对于经营者强制消费者绑定公众号才能开发票、加微信才能缴费等行为，有违《消费者权益保护法》、《个人信息保护法》的相关规定，是侵害消费者权利的行为。

首先，《消费者权益保护法》第十四条规定：消费者在购买、使用

消费者要勇于对不合理、不合法行为说“不”

商品和接受服务时，享有个人信息依法得到保护的权利。《个人信息保护法》也明确了不得通过误导、欺诈、胁迫等方式收集、存储、使用个人信息，经营者收集、使用消费者个人信息应当遵循合法、正当、必要的原则。经营者强制要求消费者加企业微信、绑定公众号、填写个人信息等行为，违背了消费者的主观意愿，

侵害了消费者的自主选择权，同时也明显违反了相关法律的规定。更有甚者如果收集后处理不当，又会发生消费者个人隐私信息遭泄露，侵犯消费者的安宁权等问题。

对经营者的不合法行为，市场监管及相关管理部门有必要予以关注并依法予以惩治，促使经营者合法合规经营，切实保护消费者的合法权益。

对于消费者信息的收集，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息，更不能违背消费者真实意愿去强制收集。同时，需要规范经营者引流、广告推广的行为，不得肆意扰乱消费者的安宁。

对于消费者而言，要勇于对不合理、不合法的行为说“不”，必要时可拿起法律武器维护自身权利，促使经营者合法经营，长此以往会使市场环境得到改善。