

# 大多数“隐秘”设卡,APP账号难注销

## 注销难背后有着企业打的“小算盘” 律师:不提供注销服务可追究刑责

“打算换个手机号,却发现很多APP都绑定了手机号,想要注销没那么容易。”长沙市民李卫平告诉记者。

APP手机应用注册容易、注销难,已经不是新话题。今年1月,工信部再次明确,电信业务经营者、互联网信息服务提供者应当严格遵守国家法律法规要求,在用户终止使用服务后,为用户提供注销账号的服务。

然而,记者体验发现一些运营商仍没有提供注销服务,即使提供该项服务,程序也比较繁琐。注销难背后,企业有哪些“小算盘”?用户权益究竟如何保障?

### 体验

拼多多不支持注销 新浪微博需闯七关

记者对微信、微博、支付宝等多款APP进行了测试,发现几乎所有APP都将注册放在了最显著的位置之一,注册也很简单,仅需一个手机号码就可以。不过,想要在这些APP上注销账号,却出现了不同程度的困难。

如拼多多APP,记者翻开多个页面都无法找到注销类似的选项,无奈向在线客服求助,客服回复称“目前暂不支持取消绑定”。

此外,映客、摩拜、饿了么等APP应用内都没有注销的选项,需要通过在线客服询问注销账号后,才提示转人工客服处理。在映客APP,当记者向客服提出要注销账号时,客服表示,不能注销,只能申请冻结账户。

在ofo、抖音、微博等APP中,“注销”选项被藏在最“隐秘”的位置。如新浪微博APP,要点击翻开6个页面才能找到注销选项,并且设置了7个条件,如需在经常使用的手机上申请、与支付宝的绑定关系已解绑、已清空所有第三方平台的授

权等。还有如快手、花椒直播等APP的注销,需用户提供手持身份证照片等多种证明,有的则需要审核确认,注销时间需要达到半个月。

当然,也有很多APP注销很“爽快”。如微信虽没有设置注销选项,但帮助与反馈选项中可以解决。淘宝APP注销账号更简单快捷,找到注销选项即可。滴滴出行验证手机号码即可实现注销,所有流程大约3分钟就能完成。

### 背后

关乎运营商市场价值

记者注意到,目前,许多APP账户是用户手机注册,如果不能注销,那么手机号如果被原主人废弃,再被移动运营商“二次更新”,该手机号的新主人就有可能通过手机验证码登录原主人的账号,可能产生信息泄露。

无论如何,一款商业应用可注册就应可注销,这不该是一个可以讨价还价的话题。为何会批量出现这种注销难的情况呢?

“注销账号层层设卡现象之所以普遍,并不仅仅是技术原因,更主要还是利益问题。”湖南千家万福科技股份有限公司总经理刘时香接受记者采访时表示,对于APP平台服务者来说,他们极不愿意将到手的用户清除掉,尤其在流量时代,用户数量已经成为考量APP运营情况的重要指标,关系到运营企业的市场价值。

从事软件开发的王波直言,用户数据和信息对企业很有用,企业甚至可以根据用户数据的分布来生成用户画像,从而决定未来的发展战略,“很少有APP真正注销用户的信息,不只是企业不想失去这条信息的价值,就是从技术和运营层面上‘真正’注销这些信息也需要成本,且手续繁复。”

### 律师说法 不提供注销服务可追究刑责

“商业应用平台的小心思,不能凌驾于用户的权利之上。账号注销难,本质上是互联网行业用户隐私保护脆弱的缩影。”湖南天楚律师事务所主任律师李志勇表示,注销账户是互联网时代用户的合法权利,“对于拒绝账户注销,我国的《电信和互联网用户个人信息保护规定》和《网络安全法》都明确了惩戒举措。如前者就规定,‘由电信管理机构依据职权责令限期改正,予以警告,可以并处一万元以上三万元以下的罚款,甚至还可以追究刑事责任。’”

采访中,多名业内人士都不约而同提到,法律有必要进一步明确,APP不仅要提供明确的注销通道,还须尽到配合的义务,而非设置各种壁垒。对那些罔顾法律法规的平台,在完善投诉机制的同时,不妨提高惩罚力度。

## 手写车牌!民警查获也哭笑不得



7月9日,长沙岳麓交警查获一辆手写车牌的面包车。

本报7月10日讯 假牌照、变造牌照、套牌,这些“套路”民警在执法中都见过,但是7月9日上午查获的一起交通违法行为连民警都哭笑不得,牌照竟然是手写的。今天上午,长沙岳麓交警通报了该案,面包车驾驶员曹某因未按规定安装号牌、逾期未年检等多项交通

违法,将面临驾驶证记17分,罚款500元的处罚。

7月9日上午10点多,岳麓交警铁骑中队正在岳麓区X078县道开展农村交通秩序集中整治行动,民警发现经过路口的一台面包车前车牌有些奇怪,通过后车牌号

将该车拦截。

民警成功拦截后,看着眼前的一幕哭笑不得,该面包车前车牌不但没有按规定安装,而且还被一块手写车牌替代,上面歪歪扭扭写着湘AF8\*\*\*,手写牌照的最后一位数字与原车牌号不同。

当交警询问驾驶人曹某车牌去向时,曹某称:“车牌丢失了,我是送快递的,工作太忙,没时间补办。”这块手写的“车牌”是一块铁板刷上白漆后,用黑色油漆手写的车牌。当民警要求曹某出示驾驶证、行驶证时,曹某称,都没有带。

民警发现曹某眼神闪躲,随即上前对面包车进行检查,在该车后车厢找到一块车牌。面对交警的再次询问,曹某支支吾吾,表示车是公司的,自己也不知道什么情况。而民警经过驾驶员信息查询发现该车车主就是曹某,且后车牌也存在拆装痕迹。

■记者 魏灿 实习生 程欣鑫 林嘉韵

百年瀘州老窖 精英商务酒

### 简讯

#### 张家界飞长沙票价仅190元

本报7月10日讯 今天,记者从湖南机场集团获悉,今年暑期,张家界将加密至长沙航班。南航、幸福航空、华夏航空3家航司执飞,每日将达到6-7班往返。其中,南航每周五、周日加班,张家界飞长沙票价仅190元,长沙飞张家界240元;幸福航空加密至每日4班往返,票价低至240元。

■记者 和婷婷 通讯员 张慧 彭纯

#### 厦航新开“长沙-满洲里”航线

本报7月10日讯 世界杯激战正酣,中俄边境城市也成为旅游热门目的地。7月11日起,厦门航空新开“长沙-满洲里”航线,每周一、三、五、六执飞。

■记者 和婷婷 通讯员 赵晶 程博一