

2019年起新实施的《电子商务法》第二十四条规定：“电子商务经营者应当明示用户信息查询、更正、删除以及用户注销的方式、程序，不得对用户信息查询、更正、删除以及用户注销设置不合理条件”，是消费者个人信息受保护权在电子商务领域的延伸。2019年初，为调研新法在业内的知晓度以及消费者在账户注销过程中会遇到的哪些现实问题，上海市消保委联合上海欧博律师事务所，选取购物、生鲜、文化娱乐、旅游住宿和生活服务5大门类的热门电商APP，于1月底至2月中旬模拟消费者实名注册后进行账户注销，分析并梳理各类电商APP账户注销流程的便利程度。调研结果 调研情况显示，除有未完成的交易、尚有剩余资金或虚拟货币等情形，大多数电商APP不会对消费者要求注销账户设置条件。但调研小组也发现，少数APP对消费者要求注销账户设置较长的账户存续期间、要求手机号码先行销户、要求与关联APP账户一并注销的做法不尽合理。

对账户注销设置最低账户存续期间 调研发现，少数APP对消费者要求注销账户设置了不等的最低账户存续期间。其中，短的如3天、16天等，但最长的达到了3个月之久。限制账户注销操作的发起端口 调研发现，所有模拟消费者的注册行为均系通过手机APP进行，但注销时发现，个别APP只能通过PC端进行。

规定只有手机号码销户后方能注销账户 调研发现，有APP要求消费者出具手机号码销户证明后方能注销账户，这种做法基本阻断了账户注销的路径，极为不合理。

要求必须与关联APP的账户一起注销 部分综合性电商为实现业务矩阵的无缝对接，增强消费者的使用便利，打通了旗下多个APP的账户体系。因此在实际操作过程中，会出现消费者申请注销单个电商APP账户时，被告知须与关联APP账户一同注销的现象。可以提出账户注销申请，但对于何时完成注销或账户能否注销未予以明确 调研发现，有个别APP操作界面虽然明确说明消费者可通过发送电子邮件的方式申请账户注销，但未明确何时完成注销等。也有APP客服人员受理了消费者提出注销账户的申请，但未及时回复能否注销账户。不提供账户注销或者找不到注销途径 调研发现，少数APP不能通过软件界面注销账户，联系客服也无法注销，更有个别APP的客服人员向消费者明确表示不提供账户注销。 消保委观点

（一）优化电商APP界面，明示账户注销的方法和步骤。电子商务经营者应当严格落实《电子商务法》第二十四条的规定，不断优化APP操作界面，向消费者清晰、明确地告知账户注销的方法和步骤，保障消费者的知情权和选择权。

（二）剔除账户注销不合理条件，畅通账户注销渠道。少数电子商务经营者应尽快剔除对消费者账户注销设置的不合理条件，畅通注销渠道，切实保障消费者的选择权和公平交易权。（三）明确账户注销生效时间，确保法律规定真正落实。建议电子商务经营者在为消费者畅通账户注销渠道的同时，主动、明确地提示注销的生效时间，使《电子商务法》第二十四条得到更好地贯彻与落实。

（四）尊重消费者对账户的处置，账户注销后不应推送商业广告。消费者选择注销账户，即表示其不愿继续留存个人信息，电子商务经营者应尊重消费者对其个人账户的处置。一旦账户注销，便不应再向消费者继续推送商业广告。