

2021年度定海区消费维权典型案例发布

□记者 高佳敏 通讯员 张晨琪 黄文岳

案例1 售楼处人脸识别系统侵犯个人隐私

去年4月，市市场监督管理局定海分局在辖区开展房地产行业非法利用人脸信息专项执法行动中发现，3家房地产企业违法利用人脸识别系统侵犯消费者个人信息。据了解，该案件中的当事人均为房地产开发经营单位，为了确认客户是否为中介渠道人员介绍而来，竟在售楼处安装人脸识别系统。

在平时经营过程中，中介渠道人员会提前向

当事人提供客户信息。人脸识别系统自动存储所有到访售楼处客户的人脸生物识别信息。客户正式签订购房合同时，当事人通过人脸识别系统对客户人脸生物识别信息和身份证信息进行集中采集，将之前与该客户相关的报备信息、历次到访售楼处所提取的人脸生物识别信息归集。

如果客户首次到访售楼处时间与中介渠道人员报备时间对应，当事人据此向中介渠道人

员结算佣金。而当事人通过人脸识别系统采集消费者相关信息，全程未经消费者同意。3家当事人的上述行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条第一款的规定，构成侵害消费者个人信息依法受保护的权利的违法行为。对此，市市场监督管理局定海分局对3家当事人违法行为均处罚款10万元，罚款总计30万元，并要求其立即撤出相关设备。

案例2 买花篮庆店三日后却被花店回收

去年6月，夏女士通过外卖平台在我区某花店订购了花篮用于庆祝朋友新店开业，线上支付费用800余元。该花店于6月25日将订购花篮送到预定地点，3日后该花店在未告知消费者的情况下收走了花篮（包括花）。对此，夏女士向该花店反映，对方表示花篮回收属于行业规则。夏女士认为，她选购的花篮是购买而不是租赁，商家无权收回，协商无果后，夏女士于7月4日向市市场监督管理局定海分局投诉。

接到投诉后，市市场监督管理局定海分局调

解人员立刻到场了解相关情况。调解人员查看外卖平台后发现，该店的相关商品信息已无法查找，但根据夏女士购买时保留的消费信息截图可见，花店商品页面的确没有说明该商品的性质是租赁，也没有在页面醒目位置告知消费者该花篮将回收。市市场监督管理局定海分局认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国民法典》的规定，该花店无权将该花篮回收。对于夏女士要求被诉店原样送回花篮（包括花），或者退回钱款的诉求予

以支持。经调解，被诉店同意将花篮（包括花）送回原处。

此案中，消费者在购物时留存了相应证据，而被诉店无法证明争议的花篮（包括花）是租赁还是销售，被诉店与消费者也无事前约定是否回收、什么时候回收。因此，判定该花篮（包括花）的所有权归消费者所有。该案也提醒消费者，在购物时应尽量留存证据及相关购物凭证，以便在维权过程中可以更好地维护自身的合法权益。

案例3 孩子写真照未经同意被传网络

去年5月初，余女士在某摄影工作室购买一儿童写真套餐，拍摄后因不满意效果，便发微信朋友吐槽，内容并未包含店铺信息。令她想不到的是，几天后，该工作室店主在微信母婴群内上传余女士孩子的照片并附内容“有位宝妈挑最不好看的照片说我们坏话，无语”。余女士认为，该店未经其同意私自上传照片至网络渠道，侵犯了其孩子的肖像权。余女士遂向市市场监督管理局定海分局投诉。

调解人员接到投诉后，立即到被诉店内调查

情况。经了解，余女士所述内容基本属实。调解人员认为未经消费者同意将其孩子照片发布到群内的做法不妥，侵犯了公民肖像权。经调解，被诉店已向投诉人致歉，并将底片、相册、相框等通过双方约定的方式给投诉人。

根据《中华人民共和国民法典》第一千零一十九条的规定“任何组织或者个人不得以丑化、污损，或者利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权。未经肖像权人同意，不得制作、使用、公开肖像权人的肖像，但是法律另有规定的除

外。根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第十六条的规定“摄影摄像、冲印业经营者应当保证摄影、冲印照片和摄制录像的质量。照片或者录像存在明显瑕疵或者因经营者保管不善遗失的，经营者应当根据消费者的要求免费修复或者重拍、重印，并依法赔偿损失。经营者不得自行保留消费者的照片和底片。因此，该摄影工作室在未经允许的情况下公开权利人的照片，侵犯了公民的肖像权。余女士作为被侵权人的监护人，有权向被诉方提出维权请求。

案例4 家电维修延保遇上“麻烦事”

2018年8月，消费者王女士从辖区某商场购买了一台价值2000余元的电视机，商家作出该电视机整机延保三年的服务承诺。去年7月，该电视机无故死机，王女士要求商家维修。维修人员上门查看后表示不能修复，也不能更换，愿赔付1200元给王女士。沟通协商不成，王女士向市市场监督管理局定海分局投诉，同时因维修延保问题于10月9日再次进行投诉。

接到投诉后，调解人员立即到现场了解情况。王女士认为，商家赔付的1200元不能购买新电视机，商家在延保期内电视机发生质量问题应承担有关责任。经调解，商家同意想办法维修

电视机。10月7日，王女士收到维修好的电视机，向维修人员索要维修凭据时却遭到拒绝。对方称自己只管维修，其他事情不管。由于商家没有出具任何维修单，王女士又向市市场监督管理局定海分局投诉。

调解人员随后对该情况进行核实，商家解释维修人员来自宁波公司，因此无权出具证明。经过调解，商家同意继续对消费者的电视机进行延保期内的三包服务，对此王女士表示接受。

根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第二十六条第四、五款规定，经营者按照三包规定承担修理责任的，应当自

收到消费者要求修理的商品之日起五日内修复，并不得收取材料费、人工费任何费用。经营者未在五日内修复的，应当为消费者提供同类相应规格的商品在维修期间使用。商品在三包有效期内经两次修理仍不能正常使用、全部修理时间累计超过三十五日，或者因经营者原因无法提供维修服务的，经营者应当根据消费者的要求予以退货或者更换。该商家维修时间长达3个月，期间未提供同类相应规格的商品给消费者使用已经不当，在维修后不按照规定扣除维修占有时间的行为更是侵害了消费者的合法权益。

案例5 培训学校非法获取学生信息进行推销

去年，市市场监督管理局定海分局在辖区开展教育培训机构专项检查中发现，我区某教育培训机构严重侵犯消费者个人信息受保护权利。

时间追溯到多年前，当事人两次向他人购买包含学校名称、学生姓名、年级、联系电话等内容的学生信息，合计3.5万余条，支付对方钱款1.6万元。之后，在未征得学生家长同意的情况下，由机构工作人员利用上述非

法获取的学生信息，拨打学生家长电话进行辅导培训的推销。2019年6月，市市场监督管理局定海分局对当事人涉嫌侵犯消费者个人信息受保护权利的违法行为立案调查，并于同年7月对当事人侵犯消费者个人信息受保护权利的违法行为作出罚款3万元的行政处罚。

去年，在教育培训机构专项检查中，执法人员发现当事人仍未删除原先非法获取的学生个人信息，并在案后重新打印，再次用于电话营

销。经清点，当事人法定代表人微信收藏保存且仍在使用的学生个人信息数量为21511条。市市场监督管理局定海分局认为，当事人通过非法渠道获取学生个人信息，并在未经同意的情况下通过电话营销方式推销课程。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条第一款和第三款之规定，上述行为构成侵犯消费者个人信息得到保护的权利的违法行为。该局经研究决定，责令当事人改正违法行为，并对其处罚款6万元。

