

服务被打差评，公开个人信息泄愤

法院依法保护个人信息权益，维护网络空间良好生态

我国《个人信息保护法》已经施行一年了，各级法院依法办案，严厉打击侵犯公民个人信息犯罪、防止个人信息“过度收集”、保障行使个人信息查阅复制权、规范网络平台依法使用个人信息等，为个人信息筑起了一道法律“防火墙”。本期“专家坐堂”以案释法，反映了各级法院充分发挥审判职能作用，全面依法保护个人信息权益、规范个人信息处理，维护网络空间良好生态、促进数字经济健康发展的司法实践。

【案例一】

贩卖公民个人信息 全方位严厉打击

2018 年 5 月，某网络科技公司的实际经营者蔡某某与尹某共谋，通过该公司向上游某软件公司购买含有电话号码、登录平台名称和次数等内容的公民个人信息，再以每条 0.35 元或 0.5 元的价格转卖给尹某。蔡某某指派员工刘某、李某具体负责信息买卖业务，至案发前累计出售公民个人信息 741238 条，获利约 50 万元。尹某将上述公民个人信息转售给刘某中、刘某翠等人（已判刑），获利 66 万多元。刘某中、刘某翠利用购得的公民个人信息组建“股民微信交流群”，后致被害人海某被骗。

法院认为，某网络科技公司、尹某无视国家法律，违反国家有关规定，向他人购买、出售公民个人信息，情节特别严重，其行为已构成侵犯公民个人信息罪。蔡某某、刘某、李某作为对某网络科技公司直接负责的主管人员和直接责任人员，应以侵犯公民个人信息罪追究其刑事责任。故以侵犯公民个人信息罪判处某网络科技公司罚金 80 万元；判处尹某有期徒刑三年六个月，并处罚金 70 万元；判处蔡某某有期徒刑三年八个月，并处罚金 30 万元；分别判处刘某、李某有期徒刑一年十个月，并处罚金 3 万元；追缴某网络科技公司违法所得 50 万元、尹某违法所得 661209 元。

【典型意义】

侵犯公民个人信息罪的犯罪主体既包括个人，也包括单位。本案中，人民法院根据各被告人的犯罪性质、情节轻重等依法作出判决，同时对涉案单位处以刑罚，全方位严厉打击侵犯公民个人信息犯罪行为。

【案例二】

物流人员利用工作便利 出售个人信息牟取利益

蔡某和庄某（另案处理）于



2021 年 12 月 1 日入职于某物流公司，蔡某负责分拣快递包裹，庄某负责扫描快递包裹。2021 年 12 月 2 日至 10 日期间，蔡某与庄某合谋利用上班的便利，用手机对快递包裹上的快递单拍照，非法获取收件人、收件人的个人信息，再以每条信息 1.3 元至 1.5 元不等的价格，非法出售 8000 多条公民个人信息给李某（另案处理），从中非法获取 12884 元。

法院认为，蔡某与庄某、李某在共同实施的侵犯公民个人信息的犯罪活动中，系主要实施者，在共同犯罪中起主要作用，系主犯，对蔡某应按其所参与的全部犯罪处罚。综合蔡某犯罪行为的性质、情节、危害后果及其认罪态度，依法判处蔡某有期徒刑十个月，并处罚金 15000 元，追缴其违法所得 12884 元。

【典型意义】

物流公司在提供服务的过程中会获取到大量公民个人信息，个别员工为获取非法利益而出售个人信息的行为不仅侵扰公民生活安宁，

也会破坏社会公众秩序，损害社会公共利益。本案通过依法处置物流公司工作人员利用公民个人信息牟利的不法行为，让人民群众在信息化发展中有更多安全感。

【案例三】

个人信息查阅 依法予以保障

2021 年 3 月 1 日，周某某因担心某电子商务公司运营的平台获取并记载的其本人信息有误或被泄露，致电该平台客服，希望平台披露收集到的其本人信息。该平台客服表示：“用户有填写的信息，可以在 APP 个人中心予以查看，且这些信息采取了加密的保护措施，不会泄露；对于用户没有填写的信息，平台无法展示。”同日，周某某向该平台隐私专职部门邮箱发送电子邮件，请求披露其个人信息，平台未予回复。周某某遂诉至法院，请求某电子商务公司向其披露收集的个人信息。

法院认为，周某某要求平台向其披露个人信息，实质是主张个人信息查阅复制权。个人信息查阅复制权是个人重要的法定权利，依法应予充分保障。周某某作为平台注册用户，有权要求平台披露收集的个人信息及相关处理情况。故根据案件具体情况，判决某电子商务公司提供其收集的周某某相关个人信息及其处理相关情况供周某某查阅、复制。

【典型意义】

个人信息查阅复制权是重要的基础性权利，对于防止个人因他人非法收集、处理个人信息而遭受人身财产权益损害具有重要意义。本案在切实保障信息主体合法权益的

同时，引导个人信息处理者合规经营，对加强个人信息保护进行了有益的探索。

【案例四】

商家不满服务遭差评 擅自公布消费者信息

张某等人因不满某商家的“剧本杀”游戏服务，上网发布差评，该商家遂在微信公众号发布与张某等人的微信群聊记录、游戏包厢监控视频录像片段、张某等人的微信账号信息，还称“可向公众提供全程监控录像”。张某等人认为商家上述行为侵害其隐私权、名誉权和个人信息权益，起诉要求商家停止侵权、赔礼道歉及赔偿精神损失等。商家则以张某等人恶意发布差评为由，要求其承担侵害名誉权的责任。

法院认为，张某等人发布的“差评”系对剧本杀服务的主观感受，不属于虚构事实，即使该商家的店铺排名因此降低也属正常经营风险，张某等人不构成侵权。该商家在微信公众号公开监控录像并称可提供全程录像，侵害了张某等人的隐私权，未经张某等人同意公布其微信账号信息，侵害了张某等人的个人信息权益，故判令该商家立即停止公开监控录像，删除“可向公众提供全程监控录像”表述及张某等人的微信账号信息，在微信公众号发布致歉声明，并向张某等人赔偿精神损害抚慰金。

【典型意义】

加强涉及个人隐私数据的保护是保护个人信息的重要方面。本案保障了消费者的隐私权和个人信息权益，回应人民群众对个人信息权益保护的司法需求。

【案例五】

逾期未能偿还网贷 平台擅自泄露信息

某互联网公司开发了某借贷平台 APP，持有、保管贷款人提交的个人资料信息。杨某通过该 APP 借款 4 万余元。借款前，杨某按照要求注册登记个人信息，提供身份证正反面照片、授权通讯录联系人等。杨某逾期未还款，杨某本人及其亲属、同事频繁收到催收信息。催收人能够提供杨某在该 APP 的借款信息、借款合同号、应还款金额及还款账户等信息，还制作了诋毁杨某的图文信息，并威胁要群发该图文信息给杨某通讯录所有人。

法院认为，催收人掌握杨某与该 APP 之间的借款详情、杨某提交给该 APP 的身份证等个人信息，且发送信息目的是催收欠款，足以表明是某互联网公司向第三方提供了杨某的相关个人信息。某互联网公司未依法保障杨某的个人信息安全，向第三方提供了杨某的个人信息，给杨某造成巨大精神压力，构成精神损害，故判决某互联网公司向杨某书面赔礼道歉，并赔偿精神损害抚慰金。

【典型意义】

网贷公司平台将收集、保管的公民个人信息提供给第三方的行为侵害了公民的个人信息安全，本案有利于规范平台行为，平衡网络平台与公民之间的利益关系。

【案例六】

未经用户许可 侵犯个人隐私

某网络科技公司运营的 APP《隐私政策》在“用户信息的收集和使用”中列举了拟收集的用户信息，并未包括用户剪贴板信息，安装 APP 后手机页面显示的权限内容也未包含剪贴板信息。李某某在使用过程中发现该 APP 存在未经用户许可监测、读取剪贴板信息的行为，认为剪贴板可以存储身份证号等个人隐私信息，某网络科技公司的行为侵害其个人信息权益以及隐私权，遂诉至法院，要求某网络科技公司赔礼道歉、消除影响等。

法院认为，某网络科技公司作为 APP 的实际运营者、网络服务提供者，未向李某某主动告知便监测、读取手机剪贴板信息存在过错，该行为侵害了李某某的隐私权，判决某网络科技公司向李某某出具书面道歉声明。

【典型意义】

互联网平台、手机 APP 应当根据法律规定收集、使用个人信息，对未经许可监测、读取手机剪贴板信息等侵犯隐私权的行为，依法应承担相应的侵权责任。

（来源：广东省高级人民法院）

