律师圆桌

营销电话惹人嫌 起诉侵权可胜诉

■圆桌主持 陈宏光

本期嘉宾

上海光大律师事务所 潘轶 上海尚法律师事务所 和晓科

上海中夏律师事务所 李晓茂

主持人:

近日最高人民法院发布了第二批人民法院贯彻实施 民法典典型案例,其中包括一起因拨打推销电话引发的 侵权纠纷。

最终法院认定,被告某通信公司分公司擅自多次向 原告进行电话推销,侵扰了原告的私人生活安宁,构成 了对原告隐私权的侵犯。

这一典型案例告诉我们, 面对惹人嫌的营销骚扰电 话、短信或者其他信息,完全可以拿起法律武器维权。

民法典明确界定"隐私权"

《民法典》规定:任何组织或者个人不得以电话、短信、即时通 讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人的私人生活安宁。

潘轶:对于"隐私权",我 国法律长期没有明确的界定。

而《民法典》则明确界定了 "隐私权",规定:

自然人享有生命权、身体 健康权、姓名权、肖像权、 名誉权、荣誉权、隐私权、婚姻 自主权等权利。

法人、非法人组织享有名称 名誉权和荣誉权。

自然人享有隐私权。任何组 织或者个人不得以刺探、侵扰、 泄露、公开等方式侵害他人的隐

隐私是自然人的私人生活安 宁和不愿为他人知晓的私密空 间、私密活动、私密信息。

而针对人们深恶痛绝的推销 电话、骚扰短信, 《民法典》也 明确规定:

除法律另有规定或者权利人 明确同意外,任何组织或者个人 不得实施下列行为: (一) 以电 话、短信、即时通讯工具、电子 邮件、传单等方式侵扰他人的私 人生活安宁……

根据上述法律规定,通过电 话、短信、即时通讯工具、电子 邮件、传单等方式进行营销推广 必须适度,不得侵扰他人的私人 生活安宁

至于怎样算是侵扰, 我认为 可以从以下主客观两方面进行分 析判断:

首先是推广的次数和频率, 这是一个客观方面的评判依据。 如果短时间内多次拨打电话、发 送短信、邮件或者消息, 那么就

其次是对方是否有明确的接 受或者拒绝的表示, 这是重要的 主观方面的评判依据。

-般来说,如果接收方愿意 获取相关资讯,那么即便发送的 次数较多、频率较高, 也不会引 起反感, 因此并不构成侵扰。

相反地,如果接收方已经明 确表达了拒绝的态度, 甚至已经 对此进行了投诉,那么即便发送 次数并不多, 频率也不高, 但事 实上已经构成了侵扰, 需要承担 侵权责任。

法院支持精神损害抚慰金

值得注意的是、法院除了要求被告停止侵权的营销骚扰行为 之外,还支持了精神损害抚慰金。

和晓科:随着《民法典》 《个人信息保护法》的相继施行, 我国的个人信息保护法律正日益 健全.

《个人信息保护法》是我国 个人信息保护领域的专门立法, 它在《民法典》个人信息保护规 范的基础上更进了一步, 二者共 同构筑了我国个人信息保护的规 范体系

《民法典》人格权编确立了 个人信息保护的基本框架,《个 人信息保护法》则在个人信息的 性质、定义、类型、处理原则、 相关权利、义务与责任等方面作 了更加具体的规定。

此外值得注意的是, 无论此 次最高人民法院公布的这起案

件,还是近期别的地方发生的类 似案件, 法院除了要求被告停止 侵权的营销骚扰行为之外,都支 持了精神损害抚慰金

在另一起近期发生在北京的 案件中,某信息科技公司为营销 产品向贾某拨打推销电话,被贾 某以侵犯个人信息权和生活安宁 权为由诉至法院。北京市东城区 人民法院开庭审理后作出判决, 判决某公司向贾某赔礼道歉并赔 偿贾某维权合理支出及精神损害 抚慰金共计500元。

而在早年的类似案件中. 法 院通常会认为原告未能提供充分 证据证明电话短信等骚扰对其造 成严重的损害后果, 因此判决不 支持精神损害抚慰金



资料图片

■ 链接

最高法发布典型案例:电话推销骚扰侵犯隐私权

据"封面新闻"报道、最高人 民法院日前举行新闻发布会,发布 第二批人民法院贯彻实施民法典典 型案例。记者注意到, 孙某燕与某 通信公司某市分公司等隐私权、个 人信息保护纠纷案被纳入典型案

最高人民法院表示, 通信公司 擅自多次向用户进行电话推销, 侵 扰了私人生活安宁,构成了对隐私 权的侵犯。

据介绍, 2011年7月, 原告 孙某燕在被告某通信公司某市分公 司处入网,办理了电话卡。2020 年 6 月至 12 月, 孙某燕持续收到 营销人员以某通信公司某市分公司 工作人员名义拨打的推销电话,以 "搞活动""回馈老客户""赠送" "升级"等为由数次向孙某燕推销 套餐升级业务。在此期间,原告孙 某燕两次拨打该通信公司客服电话 进行投诉,该通信公司客服在投诉 回访中表示会将原告手机号加入 "营销免打扰",以后尽量避免再向

后原告孙某燕又接到被告推销 电话, 经拨打该通信公司客服电话 反映沟通未得到回复,遂通过工信 部政务平台"申信用户申诉受理平 台"申诉

该平台回复"在处理过程中, 双方未能达成一致意见, 依据《电 信用户申诉处理办法》第十七、十 九、二十条等规定, 因调解不成, 故视为办结, 建议依照国家有关法 律规定就申诉事项向仲裁机构申请 仲裁或向法院提起诉讼"。孙某燕 遂提起诉讼,请求被告承担侵权责

生效裁判认为, 自然人的私人 生活安宁不受侵扰和破坏。本案 中, 孙某燕与某通信公司某市分公 司之间的电信服务合同依法成立生 效。某通信公司某市分公司应在服 务期内为孙某燕提供合同约定的电 信服务

孙某燕提交的证据能证明某通 信公司某市分公司擅自多次电话推

销, 侵扰了孙某燕私人生活安宁, 构成了隐私权的侵犯。故判决被告 某通信公司某市分公司未经原告孙 某燕的同意不得向其移动通信号码 拨打营销电话,并赔偿原告孙某燕 交通费用 782 元、精神损害抚慰 金 3000 元。

最高人民法院表示,民法典在 总则编和人格权编对隐私权和个人 信息保护作出专门规定, 丰富和完 善了隐私权和个人信息保护规则。 特别是第一千零三十三条第一项对 群众反映强烈的以电话、短信、即 时通信工具、电子邮件等方式侵扰 他人私人生活安宁的行为进行了严 格规制, 回应了社会关切。

最高人民法院表示,本案虽系 依据《民法总则》作出裁判, 但也 充分体现了民法典第一千零三十二 条、第一千零三十三条第一项的规 定精神, 其裁判结果不仅维护了当 事人隐私权, 更对当前群众反映强 烈的问题作出了回应, 亮明了司法

非法获取个人信息面临刑事责任

在国家日益重视个人信息保护的大背景下,任何人都必须具备基本的法律意识,否则就会因为侵犯个人信息权 而承担相应的责任。

李晓茂,此次最高人民法院公 布的,是通过民事途径追究营销骚 扰者民事责任的案例。

这类案件中,一般被骚扰者的 个人信息都是营销方直接获取的, 比如典型案例中的原告就是被告某 通信公司某市分公司的用户,被告 基于原告登记人网而获取了其个人 信息

现实中还有大量涉及刑事责任 的案例,营销方是通过窃取或者其 他方法非法获取大量个人信息。

而根据《刑法》规定, 国家机 关或者金融、电信、交通、教育、 医疗等单位的工作人员, 违反国家规 定,将本单位在履行职责或者提供服 务过程中获得的公民个人信息,出售 或者非法提供给他人,情节严重的处 三年以下有期徒刑或者拘役, 并处或 者单处罚金。

窃取或者以其他方法非法获取上 述信息,情节严重的,依照前款的规 定外罚。

根据相关司法解释,通信通讯联 系方式明确属于"刑法第二百五十三 条之一规定的'公民个人信息'"

通过购买、收受、交换等方式获 取公民个人信息,或者在履行职责

提供服务过程中收集公民个人信息 的,属于刑法第二百五十三条之一第 三款规定的"以其他方法非法获取公 民个人信息"

此外,司法解释还明确了入罪的 一些数量标准,很多人罪数量在"大 数据"的时代其实并不高,这也导致 不少人由于法律意识淡薄,一不小心 就因为非法获取公民个人信息而被追 究刑事责任。

因此,在国家日益重视个人信息 保护的大背景下,任何人都必须具备 基本的法律意识,否则就会因为侵犯 个人信息权而承担相应的责任。