

利用平台销售金融服务账号被封禁 起诉要求平台注销账号、删除个人信息 法院：驳回！

□ 记者 季张颖

近日，抖音发布公告，将张兰、汪小菲母子两人的相关账号无限期封禁的事件，引发社会关注。如果当事人被网络社交平台封号后，主张平台管理账号不当，要求平台注销账号、删除个人信息，这种情况下，法院应如何认定？近期，上海市第二中级人民法院审理了这样一起案件，法院审理后认为，永久封禁账号保持信息不被检索、访问状态的个人信息逻辑删除做法，是在现有技术下实现保护个人信息和加强网络社交平台账号规范管理权益衡平的合理途径，最终驳回了原告全部诉请。

夏某于某网络社交平台注册账号，某科技公司系该平台运营商。夏某于案外人（该网络社交平台用户）发布的评论及笔记下回复相关内容。2023年4月，夏某的该网络社交平台账号被平台封禁。夏某就账号封禁事宜向平台多次申诉。审理中经当事人现场演示确认，夏某的该网络社交平台账号在平台已无法检索到。

某科技公司认为夏某在短时间内多次主动搜索、查询发布过金融相关内容的不特定用户，并利用平台的评论功能诱导用户私聊并向其购买金融服务。该行为模式存在利用平台销售金融服务的重大嫌疑，符合封号标准。账号封禁后，相关个人信息不对第三方展示，仅保存在某科技公司的后台。某科技公司作为网络服务平台负有依法监管严防违法言论的法定义务，履行该法定义务必须识别、存储相关个人信息，限制个人信息删除权行使是平

台履行法定监管义务的需要。夏某则认为其是网络用户的正常社交行为，某科技公司封禁账号的依据不足。且即便账号封禁，夏某职业信息存在外显情形，个人信息存在泄露风险，夏某有权要求注销被封禁的账号。

上海二中院经审理查明：一方面，根据相关规定，金融行业属于特许经营行业，不得无证经营或超范围经营金融业务、不得利用互联网进行不当金融营销宣传。某科技公司的用户服务协议、社区公约中，亦告知用户的笔记不得包含金融理财等风险产品的营销推广内容。夏某在短时间内主动搜索发布金融相关内容的网络社交平台用户，并在上述用户笔记下回复涉及证券名称、证券交易佣金费率等术语，同时发出私信请求，该行为已超出正常社交范畴，某科技公司对夏某账号采取永久封禁的措施并无不当。经庭审现场演示，夏某账

号在该平台已无法检索到，其个人信息不存在泄露情形。

另一方面，《信息安全技术 个人信息安全规范》（GB/T35273-2020）明确删除个人信息系使该信息保持不被检索、访问的状态。在目前法律法规对信息删除标准未予明确情形下，可参照上述国家标准认定个人信息是否删除。夏某账号处于永久封禁状态，账号无法在平台上被检索，账号关联信息处于不可访问、检索状态，故某科技公司对夏某账号及信息的处理符合上述国家标准。某科技公司对夏某个人信息的处理遵循了合法、正当、必要原则，且纵观本案，永久封禁账号保持信息不被检索、访问状态的个人信息逻辑删除做法，是在现有技术下实现保护个人信息和加强网络社交平台账号规范管理权益衡平的合理途径。

最终，上海二中院判决驳回夏某的全部诉讼请求。

【法官说法】

本案系用户主张网络社交平台管理账号不当，要求网络社交平台注销账号、删除个人信息的案件。本案涉及数字经济案件中常见的网络社交平台对账号管理行为的合法性认定、个人信息的合理删除等典型问题，对同类案件的处理和维护数字经济市场健康发展具有参考借鉴意义。

《关于进一步压实网站平台信息内容管理主体责任的意见》要求网站平台加强账号规范管理。用户登录网络社交账号发布文章、发表言论、进行社交时应遵守有关规范性文件的要求，及网络社交平台与用户的约定。在衡量网络社交平台对账号管理行为的合法性时，应考虑以下因素：1. 平台管理账号的法律性依据；2. 平台管理账号的合同性依据；3. 对账号采取的措施是否合理，是否秉承处理个人信息的合法、正当、必要原则。如本案中有关规定明确金融行业属于特许经营行业，不得无证经营或超范围

经营金融业务，不得利用互联网进行不当金融营销宣传。某科技公司的用户服务协议、社区公约中，亦告知用户的笔记不得包含金融理财等风险产品的营销推广内容。夏某的案涉行为违反上述相关文件规定及双方合同约定，故某科技公司对夏某账号采取永久封禁的措施，并无不当。夏某账号永久封禁后，该账号在某网络社交平台处于无法公开检索和访问的状态，夏某可登录该封禁账号向平台进行申诉，但无法进行查看信息、发布笔记、评论或私信等操作，故某科技公司对网络社交账号的管理亦无不当。

此外，我国立法虽未规定个人信息“被遗忘权”，但《个人信息保护法》明确了个人信息的处理方式包括删除个人信息，在网络社交平台未遵循合法、正当、必要和诚信原则处理个人信息情形下，用户可要求平台删除相关个人信息。且立法亦规定基于个人同意处理个人信息的，个人有权撤回其同

意，故用户可撤回在先授权，要求平台删除个人信息。目前立法对信息删除标准未予明确，学理上认为删除个人信息包括物理删除和逻辑删除两种途径。《信息安全技术 个人信息安全规范》采用逻辑删除标准，明确删除个人信息系使该信息保持不被检索、访问的状态。在立法对信息删除标准未予明确情形下，案件审理中参照该国家标准认定个人信息是否删除并无不当。譬如，某科技公司对夏某账号采取的永久封禁措施符合上述个人信息逻辑删除的标准，该措施使得个人信息不被公众检索、访问，保护个人信息不被泄露，亦维护了网络社交平台的账号管理秩序，防止用户通过重新注册方式规避永久封禁的账号管理措施。因此永久封禁账号保持信息不被检索、访问状态的个人信息逻辑删除做法，是在现有技术下实现保护个人信息和加强网络社交平台账号规范管理权益衡平的合理途径。

“甲方爸爸”永远都对？ 法院：NO！

□ 记者 陈颖婷 通讯员 杨泓艺

张女士受某公司委托，进行绘图设计。然而，前后出具三版方案后，公司仍不满意张女士的方案，并以不满足设计需求为由，拒绝支付尾款。张女士告上法庭，法院对此会如何判决？上海市浦东新区人民法院审理了这起委托合同纠纷案件。

公司不满三版效果图 拒付设计费

2022年7月，张女士与上海某实业公司签署《设计协议》，约定由公司委托张女士承担含10个板块的项目效果图绘制，并对文字说明、设计工期、文档格式等作了相应要求。

同时，双方约定设计费总金额为1.2万元，由公司预付给张女士定金2000元，在完成项目绘图后，再支付尾款1万元。

合同签订后，双方又通过电话会议对合同未约定的内容进行补全，并确认张女士需完成公司的34项需求。

随后，张女士前往现场实地勘验，为公司出具了设计方案。然而公司却不满意，先后新增44项需求。经反复修改，张女士前后共出具三份设计方案，但公司始终不满意效果。2022年8月起，张女士多次联系公司法人李先生，要求其支付剩余尾款，因对方始终未支付，张女士将公司诉至浦东法院。

张女士认为，自己已经按照合同及合同签订后新增的需求，完成项目效果图绘制，但公司在合同外不断无理新增需求，且在自己提供了最后一版图纸后拒绝沟通，应视为公司

已默认自己完成了合同内容，故要求支付尾款。

公司在案件审理过程中提出反诉，认为张女士未按约定履行合同约定并拒绝当面沟通效果图细节，导致交付时间多次延迟，也未按照约定的方案修改。因张女士设计不合规，公司招投标失败。故不同意支付尾款，还要求张女士赔偿公司损失。

法院：合同成立公司应 付尾款并另付违约金

浦东法院经审理后认为，依法成立的合同对当事人具有法律约束力，当事人应当按照合同的约定履行自己的义务，任何一方需变更合同内容应经协商一致后，重新签订补充协议。

本案中，公司三次新增需求，双方仅就前两次合同内容变更达成合意，公司单方面新增需求变更合同内容，没有法律依据，更违反公平原则。

张女士绘改的项目效果图，经法院逐项比对，已完成公司大部分要求，并且效果图布局得当，足以实现项目的预期效果，整体上已达到委托合同的目的和要求。因此，公司应按《设计协议》约定，支付原告尾款，并按约支付违约金。

法院同时查明，双方约定的需求中有两项未完成妥当，存在履约瑕疵。

最终，法院结合合同履行情况、费用构成等，判决公司须支付张女士设计费9800元，因公司延期付款的行为已构成违约，需按合同约定额外支付年利率20%的迟延履行金。

判决后，双方均未上诉，目前一审已生效。