



消费110

热线:0551-65179666 18656158261

芜湖市镜湖区人民检察院推动个人信息保护
水电气催费单不能“乱贴”

本报讯 (安徽商报融媒体记者 刘晓然 通讯员 班新可) 近年来,个人信息保护成了“网络热词”,无论是《中华人民共和国个人信息保护法》的出台,还是大批违规搜集、使用、出卖个人信息的APP相继被叫停,都成了大家茶余饭后热议的话题。但是大家是否能够甄别身边的个人信息侵权行为呢?

相信大家对于小区楼道、入户大厅内张贴的催费单都不陌生,甚至习以为常。如果你是个有心人,不难发现,小小的催费单,上面的信息可不少呢!这些催费单上,往往注明了个人姓名、详细住址、欠费金额等信息,加之张贴的环境较为开放,一旦遇到“有心盯梢”的不法分子或是恶意搜集信息的无良商家,都会侵犯个人信息,甚至影响大家的日常生活。

2022年2月,芜湖市镜湖区人民检察院办案人员在依法履职中发现,相关经营主体在部分小区催缴电费、水费、燃气费过程中,长期将欠费通知单集中张贴在单元楼一楼入口

处醒目位置,催费通知单上同时显示了欠费个人姓名、住址,泄露了消费者的个人信息,对消费者合法权益造成一定的损害。检察官随即走访了相关经营主体了解催费单据张贴的具体情况。据了解,仅镜湖区每月以张贴催费单形式催收水、电、燃气费的数量就有数万户。

经过事先沟通,全面调查,为了更好地维护社会公共利益,保护公民个人信息安全,3月11日上午,镜湖区人民检察院召开个人信息保护公益诉讼案件公开听证会,邀请了芜湖市发展和改革委员会、芜湖市住房和城乡建设局、镜湖区市场监督管理局三家行政机关相关负责人,市人民监督员、区人大代表、区政协委员参加本次听证。与以往不同的是,此次听证会还邀请了三家经营主体相关负责人出席,共同商讨,研究具体整改方案。

听证会上,承办检察官就案件的基本情况、办理经过、事实认定、法律适用以及拟发出诉前检察建议的内容等问题进

行了详细的阐述。责任单位、案涉经营主体分别就案件事实及听证内容和下一步整改措施发表意见。各听证员在充分了解案情及法律背景后,积极发表评议意见,一致认为,个人信息保护是维护社会公共利益的重要表现,检察机关加强相关法律监督,有利于促进行政机关依法履职、经营主体合法经营、人民群众个人信息保护意识的提高。最后,听证员代表公开发表了评议结论意见,承办检察官向三家行政机关当场送达了检察建议书。

以公开促公正,以听证赢公信。通过听证会,检察机关更加准确地认定了案件事实,行政机关、经营主体也更加理解和支持检察工作,形成多方良性互动,增强了公益保护的法律效力和社会效果。同时,各方就个人信息保护的行业治理和长效机制交换了意见,达成了共识,下一步将分别推动落实。检察机关以实实在在的办案成效为个人信息保护注入公益力量。

增值服务费不能“乱收”

合肥市中级人民法院公布2021年维护消费者权益典型案例

合肥一小区物业公司与业主签订协议,除基本的物业费,还收取叫车服务、搬运行李物品服务、代收发信件服务等个性化增值服务,最终被业主起诉至法院;一开发商以业主不缴纳物业费为由,不给业主办理交房手续,业主也起诉至法院,要求开发商赔偿违约金。3月10日下午,合肥市中级人民法院公布了合肥法院2021年维护消费者权益工作情况以及典型案例。



决结果表明了法院对交房时捆绑收取物业费的否定,对开发商和物业公司起到了警示作用。

案例三

物业收取增值服务费被起诉

梁某是合肥市某小区住宅物业的所有权人,某物业公司为该小区提供物业服务。梁某与物业公司分别签订了《前期物业服务合同》和《前期物业服务合同补充协议》。

《前期物业服务合同》中约定了物业的各项基础服务事项等内容,具体标准为:1.44元/平方米/月等。《前期物业服务合同补充协议》中约定了各项增值物业服务事宜如:中介服务、理财咨询、保险顾问服务、留言传达、叫车服务、搬运行李物品服务、代收发信件服务、托管服务、搬家套餐服务、废品回收服务、定时提醒服务、配送饮用水服务、代订服务、针线包服务等。增值物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积交纳,具体收费标准:2元/平方米/月。

梁某认为其没有增值服务的需求,因此,向蜀山区法院起诉,请求解除与物业公司签订的《前期物业服务合同补充协议》。

法院经审理认为,物业公司所提供的增值服务绝大多数都是针对个人的服务,而非公共服务,该协议虽名为物业服务合同的补充协议,但实具有委托合同的性质,委托人可以随时解除委托合同。

法院最终判决,解除了双方签订的《前期物业服务合同补充协议》。

典型意义:随着生活水平的提高,业主对物业服务水平的要求也不断提高。部分物业服务企业会提供多样化、个性化、人性化的增值物业服务,并收取相应的物业服务费用。增值物业服务不同于一般物业服务,其实是委托服务,业主是否需要增值物业服务、需要的频次、种类均有所不同。如果业主确有需要,可以在协商一致的前提下与物业服务企业签订增值物业服务协议,但物业服务企业不能强迫业主购买增值物业服务。

网购合同纠纷同比增长34.48%

2021年,合肥市两级法院审结产品责任纠纷81件,生产销售假冒伪劣产品案件29件及旅游、餐饮、教育培训等服务合同纠纷1352件。

合肥法院审理的消费者权益保护纠纷案件包括合同纠纷和侵权纠纷两类,20余个案由,有商品房、车辆等大额交易,也有日用品、食品等买卖合同纠纷,还有教育培训、医疗美容、金融服务等服务合同纠纷,遍及群众生活的方方面面。

新类型消费方式纠纷增长明显。网络购物合同纠纷成为消费者维权案件中数量最多的案由之一,2021年合肥法院审结网络购物合同纠纷195件,同比增长34.48%。

消费者起诉多为获得经济赔偿,经过诉前调解、诉中调解,许多消费者能够与商家在案件审理过程中达成赔偿协议,调解撤诉率较普通民事案件更高。

案例一

冒充匈牙利进口地板赔了38万

夏某向安徽某建材公司订购木地板,该公司以销售单、送货单的形式向夏某承诺其所购买的木地板品牌是匈牙利艾得赫兹、启运国是匈牙利、加工工厂是艾得赫兹工厂。因商品包装上没有产品质量检验合格证明、没有生产厂家名和厂址和中文标识等信息,夏某向市场监督管理局投诉,建材公司向市场监督管理局提供了一份报关单,经核实,证实该商品贸易国别和启运国为泰国,装货港为曼谷,原产地为泰国,货物的产地信息与建材公司提供的报关单附件存在不符。

夏某向蜀山区法院起诉,要求撤销销售合同,建材公司返还预付款102400元,赔偿损失128万元。

法院经审查认为,建材公司未如实告知夏某所购木地板的原产国和启运国是泰国,而是以书面形式向夏某承诺所购买的木地板是匈牙利进口,还提供虚假报关单,构成欺诈。

法院最终判决,撤销合同,建材公司退还预付款102400元,并按商品价款的三倍支付赔偿金384000元。

典型意义:本案通过支持惩罚性赔偿的判决结果,惩治了商家的不诚信行为,敦促其诚信经营,维护了消费者的合法权益,也是对知名品牌、知名商品原产地的保护。同时,也提醒广大消费者,在选购进口商品时要提高鉴别能力,注意查看商品检验合格标志、中文标签和说明书、原产地证书等相关材料,防范消费陷阱。

案例二

以不缴物业费拒绝交房开发商赔钱

2016年8月30日,合肥某房产公司向蔡某出售某小区房屋,蔡某依约向该公司交付了房屋价款。2018年12月,合肥某房产公司通知蔡某收房,在办理交房手续时,该公司告知蔡某需先缴纳物业费才能交房,蔡某拒绝预交物业费,该公司拒绝向蔡某交付涉案房屋。

后经多次协商,直到2020年5月20日,房屋才交付给蔡某。蔡某起诉至高新区法院,要求开发商承担逾期交房的违约责任。

法院经审理认为,蔡某向合肥某房产公司交纳了全部房款,该公司应当如约按期向蔡某交付涉案房产。缴纳物业费并非双方合同约定的办理房屋交接手续的前提或必要条件,房地产开发公司不能以此为由拒绝或怠于向蔡某交付房屋。

最终法院判决,开发商按照合同约定向蔡某支付逾期交房违约金13万余元。

典型意义:在商品房买卖过程中,以收取物业费为前提办理交房手续,成为很多开发商和物业服务公司的“惯例”。但开发商交房和物业公司收取物业费是不同的法律关系,且此时房屋是否达到交房标准、物业服务是否完善尚不确定,开发商不应以业主拒交物业费为由拒绝交房。本案的判

消费提醒

合肥中院研判全市法院消费者维权案件的审理情况,梳理了一些常见的“消费陷阱”,给广大消费者提出几点建议:

- 1.网购时要审查商家的相关资质,详细了解退换货规则,保存好电子账单或网上聊天记录、交易记录,索取售货凭证。
- 2.“海淘”的进口商品来源较广,往往经过多个环节辗转到达消费者手中,消费者应谨慎选择海淘商品,防范海淘假货。
- 3.进行预付卡消费充值应当按照自身需要,理性充值金额,尽量选择金额小、期限短的预付卡。
- 4.购买保健食品时,要认准“蓝帽子”标示,也可到食品药品监督管理局网站进行查询,并到正规的医院、药房、商店进行购买。

安徽商报融媒体记者 张剑 / 文 周继龙 / 图