

顾城、**兰州城关物业服务集团有限公司**等民事二审民事判
决书

天津市第一中级人民法院
民 事 判 决 书

(2022)津01民终349号

上诉人（原审原告）：顾城，男，1996年6月22日出生，汉族，住天津市和平区。

委托诉讼代理人：葛向孜，北京市浩天信和律师事务所律师。

被上诉人（原审被告）：**兰州城关物业服务集团有限公司**，住所地甘肃省兰州市城关区平凉路366号。

法定代表人：杨佳林，总经理。

委托诉讼代理人：马利，男，该单位职工。

被上诉人（原审被告）：**兰州城关物业服务集团有限公司**天津分公司，住所地天津市和平区诚基经贸中心3-2-410。

主要负责人：朱云峰，经理。

委托诉讼代理人：马利，男，该单位职工。

上诉人顾城因与被上诉人**兰州城关物业服务集团有限公司**（以下简称城关物业公司）、**兰州城关物业服务集团有限公司**天津分公司（以下简称城关天津公司）个人信息保护纠纷一案，不服天津市和平区人民法院（2021）津0101民初10334号民事判决，向本院提起上诉。本院于2022年2月7日立案后，依法组成合议庭，开庭进行了审理。上诉人顾城的委托诉讼代理人葛向孜，被上诉人城关物业公司及城关天津公司的共同委托诉讼代理人马利到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

顾城上诉请求：撤销原审判决，改判支持一审诉讼请求，两审诉讼费用由城关物业公司、城关天津公司承担。事实和理由：1. 本案

的主要法律问题是个人信息保护，而非隐私权，一审法院适用法律错误，案由选择错误。2. 顾城未主张个人信息被泄露、篡改、丢失，无需提供相关证据，一审法院对举证责任的认定有误。3. 顾城的各项诉讼请求有事实和法律依据，依法应予支持。（1）城关物业公司、城关天津公司应删除顾城的人脸信息，停止对顾城人脸信息的处理，并向顾城出具相关信息已删除完毕的书面证明。（2）城关物业公司、城关天津公司应为顾城提供其他能保证其隐私权的便利的出入方式。（3）城关物业公司、城关天津公司应赔偿顾城为制止侵权行为所支付的律师费用，并承担诉讼费用。4. 一审法院认为城关物业公司、城关天津公司处理人脸信息系疫情防控之需要，没有事实和法律依据。（1）城关物业公司、城关天津公司安装人脸识别门禁的目的并不是防疫。（2）城关物业公司、城关天津公司使用人脸信息作为防疫工具缺乏必要性，不符合必要原则。（3）城关物业公司、城关天津公司使用人脸信息作为防疫工具不合法，不符合合法原则。5. 城关物业公司、城关天津公司应承担连带赔偿责任。

城关物业公司、城关天津公司辩称，不同意顾城的全部诉讼请求，请求维持一审判决。事实和理由：人脸识别系统经过业主委员会、综合治理办公室一致认可，并于2020年疫情暴发的时候正式启用。主要意图：一是为了疫情防控，二是合同约定，三是管理需要。城关物业公司、城关天津公司没有将顾城的人脸信息泄露，也没有侵害他的权益。

顾城向一审法院提出诉讼请求：1. 城关物业公司、城关天津公司删除顾城的人脸信息（包括但不限于城关物业公司、城关天津公司及其服务提供商等相关单位存储或记录于各类媒介中的相关信息），停止对顾城人脸信息的处理，并向顾城出具相关信息已删除完毕的书面证明；2. 为顾城提供其他能保证其隐私权的便利的出入诚基经贸中心方式；3. 城关物业公司、城关天津公司赔偿顾城为制止侵权行为

为所支付的律师费用 6600 元；4. 本案诉讼费用由城关物业公司、城关天津公司承担。

一审法院认定事实：顾城居住于天津市和平区诚基经贸中心 3-1-406。庭审中，城关天津公司自述对顾城的人脸信息进行了采集、使用、存储，城关物业公司并未对顾城的人脸信息进行采集、使用和存储。对顾城的人脸信息进行采集的具体时间无法确定，应在顾城入住的时候即进行了人脸信息采集，顾城人脸信息只使用于天津市和平区诚基经贸中心 3-1 门禁系统，顾城的人脸信息存储在城关天津公司内部数据库和硬盘，该数据库没有跟网络连接。顾城对于城关天津公司陈述的采集、使用、存储顾城人脸信息的情况予以认可。

一审法院认为，当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实，应当提供证据加以证明，但法律另有规定的除外。在作出判决前，当事人未能提供证据或者证据不足以证明其事实主张的，由负有举证证明责任的当事人承担不利的后果。本案中，顾城并未提交城关物业公司、城关天津公司对顾城人脸信息存在泄露、篡改、丢失的相关证据，对城关天津公司关于顾城人脸信息只使用于天津市和平区诚基经贸中心 3-1 门禁系统的陈述，顾城予以认可，顾城亦未提交城关物业公司、城关天津公司使用、存储、泄露、滥用顾城人脸信息的其他证据。城关天津公司抗辩使用顾城人脸信息是按照天津市疫情防控的相关规定和要求，系疫情防控的必要措施和需要，一审法院鉴于天津市和平区诚基经贸中心居住人员众多，使用人脸信息确为疫情防控工作需要，对此抗辩意见一审法院予以采信。且顾城提供的相关证据不能证明城关物业公司、城关天津公司侵犯了其隐私权。顾城的诉讼请求没有事实和法律依据，一审法院不予支持。综上，一审法院判决：驳回顾城的全部诉讼请求。案件受理费 25 元，由顾城负担。

本院对一审法院查明的事实予以确认。

二审另查明，顾城因本案诉讼支付律师费 6200 元。2021 年 11 月 13 日，顾城已经从该公寓 3-1-406 搬至 3-1-4535，但仍由城关天津公司提供物业服务。

本院认为，本案系因处理个人信息引发的纠纷，案由应确定为个人信息保护纠纷。根据 2021 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国民法典》第 1034 条关于自然人的个人信息受法律保护的规定，人脸信息作为生物识别信息属于法律保护的个人信息范畴，使用人脸识别技术时应严格遵守个人信息保护的相关法律规定。《中华人民共和国民法典》第 1035 条规定，除法律、行政法规另有规定外，处理个人信息，应征得该自然人或者其监护人同意，同时应当遵循合法、正当、必要原则。本案中，城关天津公司基于涉案小区人员密集、安全防范难度较大的情况，从疫情防控、智能管理的目的出发，在征得业主及物业使用人同意的情形下，于 2020 年 2 月启用人脸识别系统作为业主及物业使用人出入验证方式，能够更精准识别出入小区人员，使小区管理更加安全、通行更加高效，在新冠肺炎疫情防控中发挥了较大作用，并不违反法律规定。但是，根据 2021 年 8 月 1 日起施行的《最高人民法院关于审理使用人脸识别技术处理个人信息相关民事案件适用法律若干问题的规定》第 10 条规定，如果有业主或者物业使用人不同意采取上述验证方式而请求物业公司提供其他合理验证方式的，物业公司不能以智能化管理为由予以拒绝。顾城在办理入住时虽然同意城关天津公司提取其人脸信息作为通行验证方式，但其后多次就城关天津公司提取人脸信息作为唯一的验证通行方式提出异议。城关天津公司以人脸识别验证方式系业主委员会同意拒绝为顾城提供其他验证方式的抗辩理由，与前述规定相悖，本院不予采信。城关天津公司关于使用人脸识别验证方式是按照疫情防控的相关规定和要求的抗辩主张，亦无证据证实。城关天津公司应积极履行法定义务，删除顾城人脸信息并为其提供其他验证方式。顾城因本案诉讼支出的律师

费，属于为制止侵权行为所支付的合理费用，其主张城关天津公司承担，合法有据，本院予以支持。本案经审理查明，顾城实际支出律师费 6200 元，其主张赔偿 6600 元，对其超出部分，本院不予支持。城关天津公司系城关物业公司依法设立的分支机构，应在其管理的财产范畴内承担民事责任。顾城主张城关物业公司承担连带赔偿责任，缺乏事实及法律依据，本院不予支持。

综上所述，顾城上诉请求部分成立，本院予以支持。依照《中华人民共和国民法典》第一千零三十四条、第一千零三十五条、第一千一百八十二条，《最高人民法院关于审理使用人脸识别技术处理个人信息相关民事案件适用法律若干问题的规定》第八条、第十条，《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十七条第一款第（二）项规定，判决如下：

一、撤销天津市和平区人民法院（2021）津 0101 民初 10334 号民事判决；

二、**兰州城关物业服务集团有限公司**天津分公司于本判决生效之日起五日内删除顾城人脸信息并为其提供其他通行验证方式；

三、**兰州城关物业服务集团有限公司**天津分公司自本判决生效之日起五日内赔偿顾城合理费用 6200 元；

四、驳回顾城其他诉讼请求。

如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务，应当按照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

一审案件受理费 25 元，二审案件受理费 50 元，均由**兰州城关物业服务集团有限公司**天津分公司负担。

本判决为终审判决。

审判长 刘 莉

审判员 王晓燕

审判员 邵 丹

二〇二二年五月十八日

书记员 李 昊

附：本裁判文书所依据法律规定的具体条文：

1. 《中华人民共和国民法典》第一千零三十四条：

自然人的个人信息受法律保护。

个人信息是以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的各种信息，包括自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。

个人信息中的私密信息，适用有关隐私权的规定；没有规定的，适用有关个人信息保护的规定。

2. 《中华人民共和国民法典》第一千零三十五条：

处理个人信息的，应当遵循合法、正当、必要原则，不得过度处理，并符合下列条件：

（一）征得该自然人或者其监护人同意，但是法律、行政法规另有规定的除外；

（二）公开处理信息的规则；

（三）明示处理信息的目的、方式和范围；

（四）不违反法律、行政法规的规定和双方的约定。

个人信息的处理包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等。

3. 《中华人民共和国民法典》第一千一百八十二条：

侵害他人人身权益造成财产损失的，按照被侵权人因此受到的损失或者侵权人因此获得的利益赔偿；被侵权人因此受到的损失以及侵权人因此获得的利益难以确定，被侵权人和侵权人就赔偿数额协商不

一致，向人民法院提起诉讼的，由人民法院根据实际情况确定赔偿数额。

4. 《最高人民法院关于审理使用人脸识别技术处理个人信息相关民事案件适用法律若干问题的规定》第八条：

信息处理者处理人脸信息侵害自然人人格权益造成财产损失，该自然人依据民法典第一千一百八十二条主张财产损害赔偿的，人民法院依法予以支持。

自然人为制止侵权行为所支付的合理开支，可以认定为民法典第一千一百八十二条规定的财产损失。合理开支包括该自然人或者委托代理人对侵权行为进行调查、取证的合理费用。人民法院根据当事人的请求和具体案情，可以将合理的律师费用计算在赔偿范围内。

5. 《最高人民法院关于审理使用人脸识别技术处理个人信息相关民事案件适用法律若干问题的规定》第十条：

物业服务企业或者其他建筑物管理人以人脸识别作为业主或者物业使用人出入物业服务区域的唯一验证方式，不同意的业主或者物业使用人请求其提供其他合理验证方式的，人民法院依法予以支持。

物业服务企业或者其他建筑物管理人存在本规定第二条规定的情形，当事人请求物业服务企业或者其他建筑物管理人承担侵权责任的，人民法院依法予以支持。

6. 《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十七条第一款第二项：

第二审人民法院对上诉案件，经过审理，按照下列情形，分别处理：

.....

（二）原判决、裁定认定事实错误或者适用法律错误的，以判决、裁定方式依法改判、撤销或者变更；

.....