

## 市北一楼盘销售中心非法使用消费者信息推销,市场监管部门开出该领域首张罚单 售楼电话添堵,业内自爆灰色地带

□半岛记者 王媛

记者6月22日获悉,青岛市市场监督管理局日前严厉查处一起某房地产销售公司非法使用消费者个人信息行为,给予当事公司作出50000元的行政处罚。记者调查发现,日常生活中,有的市民每天接到大量推销楼盘的来电,一定程度成了“扰民”电话、“闹心”电话、“添堵”电话,而在这背后,非法使用个人信息已经成为房地产行业的“潜规则”。

### >>> 执法案例

#### 非法使用个人信息售楼,被逮正着

5月12日,执法人员在检查市北区某楼盘销售中心时,发现置业顾问王某,正在使用公司提供的信息资料拨打消费者电话推销楼盘,随即对有关情况展开询问核实。

调查发现,负责该楼盘销售的某房地产销售公司,存有270名登记于其他楼盘场所的消费者信息(姓名、手机号码、经济承受能力等),通过深挖线索,固定证据、抽丝剥茧,确认消费者不知也未同意个人信息用于他用,该公司行为涉嫌违法违规,决定立案查处。

目前,该案已经终结。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规

定,给予当事公司作出50000元的行政处罚。

根据青岛政务网“青岛市网上行政处罚服务大厅”公开信息,吃“罚单”的公司为青岛同策房产营销策划有限公司,处罚事由为该公司销售员在“市北区辽阳西路366号项目为‘远洋万和城’售楼处内正在使用收集的消费者电话信息推销‘远洋万和城’项目楼房”。

据了解,这是市市场监管部门在该领域开出的全市首张“罚单”,作出的首例行政处罚。市市场监管局执法部门相关负责人表示,案件的查处意义重大,起到了很好的警示威慑和教育作用。

### >>> 市民吐槽

#### 买房两年难消停,一天20个骚扰电话

记者了解发现,在日常生活中,有的市民每天接到推销楼盘的来电达到几个,甚至十几个,一定程度成了“扰民”电话、“闹心”电话、“添堵”电话,既影响了心理情绪、分散了精力,更危及到个人信息安全。

市民郭先生告诉记者,他2016年在青岛市区购买一套住宅,不曾想,此后的两年深受各路推销电话的“骚扰”。

“这边一交房,那边电话就进来了,装修公司的、卖家电家具的、推销建材的、推楼盘的,最多的时候一天能接20个。”郭先生说,这是他名下的第一套房,此前在置业领域很少透露个人信息,他深度怀疑自己的信息是被售楼处给卖了:“感觉太明显了,售楼处知道我的信息最全,住什么样的房子、有几辆

车、年龄阶层、经济实力等等,推销内容就像是为我‘量身定制’的。”郭先生苦笑,由于频被“骚扰”,他已经练就“接起电话1秒分辨推销电话”的本领。

无独有偶,2014年开始炒股的刘女士同样深受其扰,她接到的推销电话多是荐股、理财、配资公司的,还有推销商业网点的。“天天都有,不胜其烦,想过要投诉举报,可不知道该找哪个部门啊。”刘女士告诉记者,唯一能有点效果的措施,就是把骚扰电话号码“拉黑”。

记者采访发现,在接到过推销电话的市民中,大多数人表示反感、分散精力、被打搅,并意识到个人信息在未经本人的同意下被他人获取并使用,却很少有人知道这是违法的。

### >>> 行业内幕

#### call客所用信息,多来自非法渠道

同行被罚5万元的事情,很快在业内传开。左俊(化名)是岛城某房地产项目的在职销售人员,他告诉记者,在楼盘售楼处,设有专职的“call客”,他还特别强调,这是一个动词,即打电话给客户推销房子。

“call客”有用手机卡拨号的,也有用软件呼叫的。”用软件的比较高级一些,客户手机上显示的来电号码,是一串虚拟号码,如果回拨追溯,或者举报维权,难度就大了。左俊称:“call客”所用的客户信息,大多是非正规途径获取,“其实早就是行业‘潜规则’了,这次是被抓了现行。”

作为一项家庭重大支出,买房不是个短期消费决策,从决定买房、看房、选房到最终签合同、交房,需要一定的时

间周期,这期间消费者可能会在多个楼盘留下信息。

“楼盘之间购买是最直接的,还有的是互相置换,再就是上下游之间获取,比如装修公司等。”身处业内,左俊坦言这属于个人信息的非法使用:“目前算是监管的灰色地带吧,没人查,一个电话也不会造成客户的直接损失,投诉深究的也少。”

市市场监管局执法部门相关负责人表示,下一步,市场监管部门将继续加大巡查抽查力度,扩大检查范围,对危害老百姓个人信息安全的不法行为,发现一起查处一起,保持高压打击态势,织密守护群众个人信息的安全网络。同时,提醒广大市民提高警惕,增强保密意识,避免个人信息泄露。

### 个人信息咋保护? 民法典这样说

个人信息保护一直以来都是一道难题,各种推销、骚扰电话、垃圾短信层出不穷,给普通人的生活造成了极大困扰。今年5月28日,十三届全国人大三次会议通过《中华人民共和国民法典》,其中人格权编中设立专门章节对隐私权和个人信息保护作出相应规定。

#### ● 啥是个人信息

包含自然人姓名、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

#### ● 信息处理者的义务

不得泄露或者篡改其收集、存储的个人信息  
未经自然人同意,不得向他人非法提供其个人信息,但是经过加工无法识别特定个人且不能复原的除外  
采取技术措施和其他必要措施,确保其收集、存储的个人信息安全,防止信息泄露、篡改、丢失

#### ● 公职人员保密义务

国家机关、承担行政职能的法定机构及其工作人员对于履行职责过程中知悉的自然人的隐私和个人信息,应当予以保密,不得泄露或者向他人非法提供

据《中华人民共和国民法典》(2021年1月1日施行)



制图/宁付兴

### 半岛快评 守护个人信息安全 还需除恶务尽

□本报评论员 王学义

说起售楼骚扰电话,真是数不胜数,也烦不胜烦。这一次,青岛市市场监督管理局用一张50000元的罚单,果断对滥用个人信息说不。这也是市场监管部门在该领域开出的全市首张“罚单”,作出的首例行政处罚。

必须为这样的行动点赞。此类骚扰电话不仅给老百姓“添堵”,更是赤裸裸的违法行为,就该严惩不贷。此案对那些肆无忌惮的推销者敲响了警钟,也具有示范意义。今后市民再遇到这种骚扰电话,就可以向市场监管部门举报。监管部门也应该加大查处力度,将之纳入日常监管范围,还市民耳根清净。

应该说,这种罚单对于保护市民个人信息安全有重要作用。这些年来,个人信息泄露已成为民生痛点。而要解民生之痛,须下猛药才行,这就需要各个部门携起手来,形成合力。

比如,此次案件,除了对涉事公司开出罚单之外,也应进一步追查相关个人信息的来源。调查中发现,负责该楼盘销售的某公司,存有270名登记于其

他楼盘场所的消费者信息(姓名、手机号码、经济承受能力)等。这些信息究竟来自何处?如果不把这一问题调查清楚,信息泄露的窟窿恐怕就很难堵住。

近年来,我国不断完善法律法规,努力为个人信息安全打上法治“补丁”。比如,《民法典》人格权编中就设立专门章节,对隐私权和个人信息保护作出相应规定。刑法第二百五十三条规定了“侵犯公民个人信息罪”。2017年5月,两高又专门出台了司法解释。

守护市民个人信息安全,该亮剑时就要亮剑。比如,2019年3月江苏媒体曾报道一起案件:南京市民徐先生频频被电话推销骚扰,怒而报警。南通警方循线追查,发现了一个侵犯公民个人信息的庞大网络,涉案30多人,包括了楼盘销售、装修公司、房屋中介等多个领域。随后,25人因犯侵害公民个人信息罪被判处有期徒刑三年至单处罚金等刑罚。

在互联网大数据时代,个人信息泄露已成百姓不可承受之痛,必须有雷霆手段,除恶务尽。只有让法律露出更锋利的牙齿,精准打击各个环节,特别是源头,才能织牢一张安全网。