

“人脸识别第一案”判了！ 法院判决被告方删除原告照片并赔偿

原告郭兵：部分诉讼请求未得到法院支持，将考虑提起上诉



因为被动物园要求采用“刷脸”方式入园，游园年卡办理者郭兵在协商不成的情况下，决定以服务合同违约为由，将提供服务的杭州野生动物世界告上法庭。11月20日，这一涉及公民生物识别信息采集的服务合同纠纷案，在浙江省杭州市富阳区人民法院一审宣判。最终，法院判决野生动物世界赔偿郭兵合同利益损失及交通费共计1038元，删除其办理指纹年卡时提交的包括照片在内的面部特征信息；驳回郭兵提出的其他诉讼请求。

争议焦点

经营者处理消费者个人信息的评价和规范问题

法院经审理查明，2019年4月，原告郭兵支付1360元购买杭州野生动物世界“畅游365天”双人年卡，确定指纹识别入园方式。郭兵与其妻子留存了姓名、身份证号码、电话号码等，并录入指纹、拍照。后野生动物世界将年卡客户入园方式从指纹识别调整为人脸识别，并更换了店堂告示。2019年7月、10月，野生动物世界两次向郭兵发送短信，通知年卡入园识别系统更换事宜，要求激活人脸识别系统，否则将无法入园。

此后，双方就入园方式、退卡等相关事宜协商未果，郭兵遂提起诉讼，要求确认野生动物世界店堂告示、短信通知中相关内容无效，并以野生动物世界违约且存在欺诈行为为由要求赔偿年卡卡费、交通费，删除个人信息等。

该案由于涉及人脸等个人生物识别信息采集、使用等问题，受到舆论广泛关注，被称为“人脸识别第一案”。

法院经审理查明，本案争议焦点是对经营者处理消费者个人信息，尤其是指纹和人脸等个人生物识别信息行为的评价和规范问题。我国法律对于个人信息在消费领域的收集、使用虽未予禁止，但强调对个人信息处理过程中的监督和管理，即个人信息的收集要遵循“合法、正当、必要”的原则和征得当事人同意；个人信息的利用要遵循确保安全原则，不得泄露、出售或者非法向他人提供；个人信息被侵害时，经营者需承担相应的侵权责任。

经审理查明

单方变更合同属违约行为 被告行为不具有正当性

本案中，客户在办理年卡时，野生动物世界以店堂告示的形式告知持卡人需提供部分个人信息，未对消费者作出不公平、不合理的其他规定，客户的消费知情权和对个人信息的自主决定权未受到侵害。郭兵系自行决定提供指纹等个人信息而成为年卡客户。野生动物世界在经营活动中使用指纹识别、人脸识别等生物识别技术，其行为本身并未违反前述法律规定的原则要求。

但是，野生动物世界在合同履行期间将原指纹识别入园方式变更为人脸识别方式，属于单方变更合同的违约行为，郭兵对此明确表示不同意，故店堂告示和短



原告郭兵与被告杭州野生动物世界有限公司服务合同纠纷案一审宣判。

信通知的相关内容不构成双方之间的合同内容，对郭兵也不具有法律效力，郭兵作为守约方有权要求野生动物世界承担相应法律责任。双方在办理年卡时，约定采用的是以指纹识别方式入园，野生动物世界采集郭兵及其妻子的照片信息，超出了法律意义上的必要原则要求，故不具有正当性。此外，审理中未发现证据表明野生动物世界对郭兵实施了欺诈行为。

综上，富阳法院依法作出前述一审判决。

原告发声

该判决对规范人脸识别滥用 起到一定的司法指引效果

由于当天有教学任务，郭兵没有前往宣判现场。他在接受媒体采访时表示，法院认定动物园收集面部特征信息不具有必要性，对消费者而言是有利的。“这次司法判决在这方面是有非常大的意义的，也对后面规范人脸识别滥用起到一定的司法指引效果。”

判决后，郭兵表示，由于确认野生动物世界店堂告示、短信通知中相关内容无效等诉讼请求未得到法院支持，将考虑针对这部分诉请提起上诉。

此前，动物园在年卡办理流程告示中提到，年卡用户须“扫描指纹后激活年卡”，“持卡人游览园区时需同时验证年卡及指纹入园”。在启用人脸识别系统后，动物园在短信通知和新的年卡办理告示中则规定了“未注册人脸识别的用户将无法入园”“凭年卡及人脸扫描入园”等内容。

郭兵认为这些内容属于格式条款，请求将其确认为无效，但没有获得法院支持。这是郭兵将继续上诉的理由之一。“确认格式条款内容无效不仅仅会影响到我自己，也会影响到至少是杭州野生动物世界其他年卡用户的合法权益。”他说。

郭兵代理律师、浙江垦丁律师事务所联合创始人麻策表示，此次诉讼的主要目的之一是确认动物园收集使用郭兵夫妇的人脸识别信息的行为违法，而法院在判决里也确认了这一点。

但麻策认为，还有一些判决内容值得商榷。例如，郭兵要求动物园在第三方技术机构的见证下删除郭兵夫妇的人脸识别信息，法院未予支持。麻策认为，在没有第三方机构见证的情况下，很难确定动物园真的删除了郭兵夫妇的脸部照片。

焦点关注

人脸识别使用 边界到底在哪？

对外经济贸易大学数字经济与法律创新研究中心执行主任许可分析认为，从合同法的角度看，郭兵与动物园的服务纠纷非常明确，所以法院也主要依据合同法作出判决。但这起案件背后，还有更多个人信息保护方面的新问题值得深入思考。

“现行法律规定，对个人信息的收集使用应符合合法、正当、必要的原则。现在很多景区都在使用人脸识别，这种做法的充分性、必要性是需要论证的，要考虑新技术手段带来的收益与风险的合比例性。”许可说。

同时，许可还表示，景区在推广人脸识别应用时，即便脱离个人信息保护的维度，也应注意保障消费者的选择权。“消费者可以选择不同的入园方式，可以用身份证入园，也可以刷指纹、刷脸入园。”许可说。

日前公布的《个人信息保护法（草案）》征求意见稿拟规定，个人信息处理者具有特定的目的和充分的必要性，方可处理敏感个人信息；基于个人同意处理敏感个人信息的，个人信息处理者应当取得个

人的单独同意，还应当向个人告知处理敏感个人信息的必要性以及对个人的影响。

许可指出，如果这些条款最终确定并生效，就意味着将来各类个人信息处理者在收集指纹、人脸等生物识别信息时，需要征得个人信息主体的单独同意。以郭兵诉动物园的案件为例，简单来说，就是动物园不能仅在办卡过程中征得同意，还要就指纹、人脸的收集使用情况单独征得郭兵的同意，并要证明该等收集使用具有充分必要性。

此外，被告杭州野生动物世界的代理律师刘顺义也提到：“我们对法院的一审判决结果不服，我方会向杭州中院提起上诉。判决结果与我们的答辩意见还是有很大出入的。当时我们在店堂告示中已经公布了年卡办理流程和相关的手续，我们采集指纹和面部信息是征得原告同意的，而且采集面部信息是为了办理入园验证，我们的闸机上有显示屏，会有原告的人脸图像，我们是要验证，也是符合合法、正当、必要原则。”

综合新华社、央广网、《南方都市报》等

延伸阅读

11月21日，有网友爆料称，湖北广水一位高龄的老奶奶行动不便，为了社保卡激活，被人抬到银行进行人脸识别。

“老人被抱起 做人脸识别”？ 涉事银行道歉了

网友发出的视频中可见，当时老奶奶行动不便，被抱起来进行人脸识别时，膝盖弯曲，显得十分吃力。

对此，部分网友认为，应该对特殊人群提供照顾政策。网友还建议，对于行动不便的老人，可否提供上门服务。

11月22日，据广水市广播电视台报道，涉事银行发布了情况说明。

说明中称，11月21日，一则老人激活社保卡的视频在网络传播，事情发生后，银行高度重视，立即进行调查核实，现将有关情况说明如下：

客户余某某接到村民转告，于20日下午2时许，在其儿子、儿媳的陪同下，来到距离其家300米左右的网点办理激活社保卡金融功能的业务，遂由银行工作人员引导，在其儿子、儿媳的帮助下完成了视频认证。事发后，银行人员及时赶到老人家中道歉。

此事情的发生，暴露了银行服务宣传不到位、服务意识不浓的问题，银行对此表示诚挚的歉意。将以此为戒，举一反三，开展专项整治行动，着力提升服务质量。

据澎湃新闻、广水市广播电视台微信公众号等



网友晒出老人被抱起做人脸识别视频。

图据澎湃新闻