

“购房人的脸怎么成了房产企业的数据库？” 全省首次！非法摄取消费者人脸信息 宁波已有3家房企被罚！

记者 毛雷君 通讯员 宣文

核心提示

2020年11月，一则戴头盔去售楼处买房子的视频引爆网络舆情，房地产企业非法摄取消费者人脸信息的“暗操作”被暴露在公众面前。今年的央视“3·15”晚会，再次将此类违法行为推上“曝光台”。

近日，宁波市市场监管局在全省率先开展房地产领域人脸识别专项执法行动，及时叫停宁波房地产领域非法收集人脸信息的违法行为，有效整治侵犯消费者个人信息的乱象。

4月21日，宁波市市场监管局召开媒体通气会，介绍了总体查处情况。截至目前，宁波共对非法摄取消费者人脸信息行为立案16件，并且，已对其中3件案件作出行政处罚，分别处以罚款25万元。

记者从公示系统公开的行政处罚决定书看到，这三家企业分别为：宁波保利实业投资有限公司、宁波融创金湾置业有限公司和宁波杭州湾新区泛海置业有限公司。

这也是自专项行动开始以来全省开出的首批罚单。对于被立案的其他企业，也将按照法定程序逐步进行处罚，结果将在公开的行政处罚系统予以公布。

01 现场发现近千人被抓拍

2020年12月，宁波市市场监管局执法人员在对海曙区某房产项目售楼处进行检查时，发现场地内多个区域均安装了不数量的摄像头，而前台则放置着一台人脸认证机器。

察觉到异样的执法人员随即要求查看后台。在监控室，执法人员看到了各式各样的网络设备，其中“旺小宝”品牌标签标识信息尤为醒目，包括“旺小宝路由器”“旺小宝交换机”“旺小宝人证机”“旺小宝服务器”等。

通过登录“旺小宝”品牌后台管理系统，执法人员找到了大量被该系统关联摄像头记录的人脸信息数据。

“里面就有我们刚才进到售楼处的照片，有入口的，也有沙盘展厅的。”执法人员说，就在这样的“不知不觉”间，所有进入售楼处的消费者人脸信息便已被企业迅速“捕捉”存档。

据初步统计，2019年4月至2020年12月，共计973位消费者的人脸信息被该售楼处通过摄像头（人脸抓拍机）非法收集。

02 严重侵犯消费者权益

房地产企业摄取人脸信息是出于什么目的？调查过程中，售楼处工作人员表示，抓拍的目的是为了准确识别客户来源，判断是中介带看，还是自然到访，作为日后与中介结算佣金的依据。

“我们发现这样的行为在房地产领域具有一定的普遍性，特别是采取中介分销模式的滞销楼盘。而且，企业使用的设备拍摄精准度非常高，即使带着口罩也可以被识别出来。”宁波市市场监管综合行政执法队相关负责人表示，这种房地产企业所谓“对消费者没什么损害”的操作手法，事实上埋藏着重大的安全隐患。

“人脸信息属于个人独有的生物识别信息，一旦被非法买卖、滥用，可能会危害消费者人身和财产安全。房地产企业在消费者未知或未同意的情况下非法收集、使用人脸信息，已违反《消费者权益保护法》，严重侵犯了消费者的合法权益。”该负责人说。

03 宁波经验将成全省执法参考

今年1月，为精准打击侵犯消费者个人信息的违法行为，宁波市市场监管综合行政执法队联合区县（市）执法力量，对奉化、海曙、余姚、杭州湾等地21个在售楼盘进行了集中检查。3月，省市场监管局正式在全省范围内启动“亮剑2021”消费安全综合执法行动，人脸识别数据非法采集问题被列为该行动重点之一，而“宁波经验”也被编入行动通用的“消费者个人信息案件执法手册”供全省各地市场监管部门参考。

市场监管部门提醒，消费者在购买、使用商品和接受服务时，应妥善保管好个人信息，包括姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息以及指纹、人脸等生物识别信息。企业确需收集、使用个人信息，应当遵循合法、正当、必要原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。消费者如发现自身权益收到侵犯，可及时拨打12345政务服务热线进行维权。

接下来，宁波市市场监管局将与住建等行业主管部门，以及公安、司法等部门，各司其职，齐抓共管，继续对非法收集个人信息等各类消费安全领域违法行为实施严厉打击，保障消费者个人信息安全。同时，加大宣传教育力度，督促企业履行信息安全义务、依法合规诚信经营，引导消费者主动保护个人信息、维护自身权益，全力营造安全放心的市场环境。

