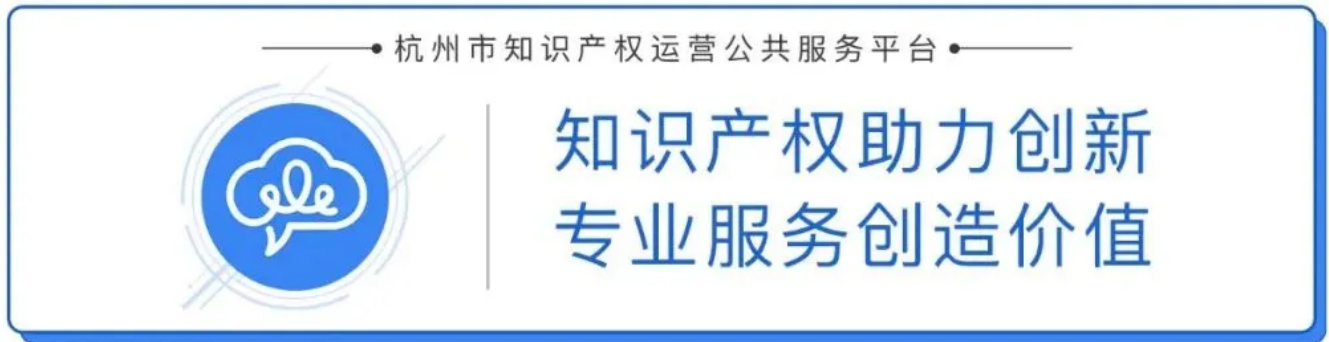


“不全面授权就不给用”、“大数据杀熟”？携程被判退一赔三！

杭州市知识产权运营公共服务平台 Yesterday



同样预定的是豪华湖景大床房，自己还是特别享受8.5折优惠价的钻石贵宾客户，为什么自己通过携程APP预定的酒店房间会比别的旅客贵一倍？就在去年，绍兴柯桥的胡女士在使用携程APP预定酒店时，吃了“暗亏”。

7月7日下午，柯桥法院开庭审理胡女士诉上海携程商务有限公司侵权纠纷一案，并当庭宣判，**判决被告上海携程商务有限公司赔偿原告胡女士投诉后携程未完全赔付的差价243.37元及订房差价1511.37元的三倍支付赔偿金共计4777.48元**，且被告上海携程商务有限公司应在其运营的携程旅行APP中为原告增加不同意其现有《服务协议》和《隐私政策》仍可继续使用的选项，或者为原告修订携程旅行APP的《服务协议》和《隐私政策》，去除对用户非必要信息采集和使用的相关内容（修订版本需经法院审定同意）。

+ 案情简介

胡女士一直都通过携程APP来预定机票、酒店，因此是携程平台上享受8.5折优惠价的钻石贵宾客户。2020年7月，胡女士像往常一样，通过携程APP订购了舟山希尔顿酒店的一间豪华湖景大床房，支付价款2889元。但是，离开酒店时她偶尔发现，酒店的实际挂牌价也仅为1377.63元，胡女士不仅没有享受到星级客户应当享受的优惠，反而多支付了一倍的房价。胡女士与携程沟通，携程以其系平台方，并非涉案订单的合同相对方等为由，仅退还了部分差价。于是，**胡女士以上海携程商务有限公司采集其个人非必要信息，进行大数据“杀熟”等为由诉至柯桥法**

院，要求“退一赔三”并要求携程旅行APP为其增加不同意《服务协议》和《隐私政策》时仍可继续使用的选项，以避免被告采集其个人信息，被告掌握原告数据对原告杀熟。

+ 法院审理

柯桥法院审理后认为，携程APP作为中介平台对标的实际价值有如实报告义务，其未如实报告。携程向原告承诺钻石贵宾享有优惠价，然却无价格监管措施，向原告展现了一个溢价100%的失实价格，未践行承诺。而且携程在处理原告投诉时告知原告携程无法退全部差价的理由，经调查也与事实不符，存在欺骗。**故认定被告存在虚假宣传、价格欺诈和欺骗行为，支持原告退一赔三。**

新下载携程APP后，用户必须点击同意携程《服务协议》、《隐私政策》方能使用携程APP，如不同意，将直接退出携程APP，正是以拒绝提供服务形成对用户的强制。而且，携程APP的《服务协议》、《隐私政策》均要求用户特别授权携程及其关联公司、业务合作伙伴共享用户的注册信息、交易、支付数据，并允许携程及其关联公司、业务合作伙伴对用户信息进行数据分析、且对分析结果进一步商业利用。携程APP的《隐私政策》还要求用户授权携程自动收集用户的个人信息，包括日志信息、设备信息、软件信息、位置信息，要求用户许可其使用用户信息进行营销活动、形成个性化推荐，同时要求用户同意携程将用户的订单数据进行分析，从而形成用户画像，以便携程能够了解用户偏好。上述信息超越了形成订单必须的要素信息，属于非必要信息的采集和使用，其中用户信息分享给被告可随意界定的关联公司、业务合作伙伴进行进一步商业利用更是既无必要性，又无限加重用户个人信息使用风险。还存在一定客观情况使得原告疑虑被告大数据杀熟，原告因此不同意被告现有《服务协议》和《隐私政策》合乎情理，也应在常情下支持。

据此，柯桥法院遂作出前述判决。

+ 法官释法

日常生活中，很多商业APP在用户下载使用之前，要求用户概括性地同意其《服务协议》和相关的《隐私政策》，这其中有部分条款是不必要的、损害用户利益的，但为了选择使用，用户只能选择同意授权。这就违反了《民法典》对个人信息处理的合法性、正当性和必要性原则。APP“不全面授权就不给用”、“大数据杀熟”、个人信息收集任性等问题是当今社会人民群众关

心、关注的问题。民有所呼，司法应有所应。本案正是以司法判决形式对APP“不全面授权就不给用”说不，本案的判决就是要杜绝这种概括性地要求用户授权的行为，更好地保护公民个人信息。

柯桥法院坚持个人信息保护与促进数字经济发展并重，诚愿数字经济的参与各方能遵守社会主义核心价值观，尊崇公平正义和人民权益至上的理念，共同推动数字社会的良性发展。

法条链接



《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。

《中华人民共和国消费者权益保护法》

第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

来源：柯桥法院



杭州市市场监督管理局（市知识产权局）

