



网购快递单成为消费者个人信息泄露的“重灾区”。 本报见习记者 胡阳 摄

◎编者按：

“3·15”消费者权益保障日即将到来，今年的主题为“新消法新权益 新责任”。

新出台的《消费者权益保护法》也将于3月15日起实施。针对新消法禁止泄露消费者信息、消费者在七天内有“后悔权”、由经营者证明产品无瑕疵、精神损害赔偿入法、遇消费欺诈获三倍赔偿、消协可提公益诉讼等亮点，本报记者将展开相关调查。

网购后常接到推销电话，刚预订完婚宴婚庆公司就“找上门” 我的手机号咋成“招商平台”

在即将施行的新消法中明确规定，经营者禁止泄露消费者信息。12日，记者调查发现，目前商家泄露个人信息的情况时有发生，给消费者带来麻烦。泰安市消费者协会工作人员介绍，新消法出台后，侵犯个人信息最高可罚款50万元。

本报记者 侯峰 陈新

酒店预订婚宴，信息跑到婚庆公司

本报自3月5日开通3·15维权热线以来，不少市民反映，常会接到诈骗短信、推销电话等，让人不胜其烦。“去年，我从一家网店购物后，就经常莫名其妙收到一些垃圾短信，怀疑是网店把我的信息泄露出去了。”12日，在东岳大街上的一家酒店工作的张女士打开手机短信箱，里面垃圾信息有10多条，多数是服饰、化妆品的促销信息。张女士说，为免受垃圾短信骚扰，她把发短信的电话号码放到黑名单中，但对

方换一个号码接着发信息。与张女士的情况一样，吴先生也遭遇推销信息“轰炸”。吴先生说，几个月前，他在泰城一家酒店预订婚宴，并留了电话。没过多久，婚庆、旅游等公司的电话便接踵而至。“我给酒店打电话讨说法，但酒店告诉我，打电话的婚庆公司都是酒店的合作方，这是酒店为方便新人而免费提供的增值服务，在这些公司可享受相应优惠。”吴先生对酒店说不需要此项服务，但之后仍有商家来推销。

考完司法考试，陌生短信“催”改分

泰安籍大学生小张2012年参加了国家司法考试，考试结束后，学校帮她联系到一家律师事务所实习。“一条短信却让我心情大变，里面写着我的姓名，告知司考成绩没过关，联系他们可以改分。”小张说，仅1周时间，她接连收到七八条短信，内容都与这条雷同，“改分我倒是不信，可他们说考试没过关，这让我觉得他们真看到了成绩，才做广告。”

信心受挫的小张放弃去律师事务所实习的机会，选择等待考试结果出来再做打算。2012年11月中旬，小张的成绩出来了，比分数线高出30多分，这让小张如释重负，也后悔放弃律所实习的机会，“那家律所知名度挺高，这么好的机会就放弃了。”小张称，她在考前参加司考复习班，还在一些司考培训机构留下联系方式，可能在这些环节泄露信息。

网购快递单，想看就能看

12日，记者来到光彩大市场某快递公司站点，大量快件堆放在站点门口，来往人员可以随意查看。一位快递员告诉记者，公司没有对快递信息做特殊保护，每份快递都有一个留置单，留置单放在快递公司保存一个月，用来核对信息。快递员说，留置单将统一交到总部，由总部销毁。

险。12日，农行泰安分行工作人员说，到银行办理业务的客户，所有信息都是输入系统的，没有一定的授权是不能调出来看的。“如果要看客户信息，一个人办不了这个事，必须通过主管的授权后才能查看，包括存款余额、账户上的人信息等等，都要经过授权，至少要有两个人才能进行。”客户在银行的身份证复印件以及业务当天所办的单子，第二天一早就封包，进行密封，并直接移交上级银行来统一管理。



张女士收到的一条虚假信息。 本报记者 侯峰摄

市消协解读新消法

商家收集个人信息需明示目的

12日，泰安市消协工作人员介绍，以往经营者对收集和使用者个人信息并不说明理由，让不法分子可以轻易获取消费者信息。“新消法新增第29条规定，经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”市消协秘书长乔建陆说。

根据规定，经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

泰安市消协工作人员介绍，本条针对现实中个人信息泄露、骚扰信息泛滥的情况，规定了经营者收集、使用消费者个人信息的原则，对所收集个人信息的保密义务，商业信息的发送限制等，对于保护消费者权益具有积极意义。

经营者侵犯个人信息最高可罚50万元

对于侵害消费者个人信息的行为，新消法也规定了相应的处罚条款。如“经营者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失”，“除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款，没有违法所得的，处以50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布”。

对此，泰安市消协解读，侵害消费者个人信息应当承担的民事责任、行政责任。并通过记入信用档案，向社会公布的方式增强对不法经营者的震慑力，有助于个人信息得到更好的保护。

“由于损害消费者个人信息的后果往往无法用金钱衡量，损失赔偿计算困难，其他国家往往通过加大行政处罚方式进行遏制。但在这方面，也面临着举证和索赔的困难。实践中尚需结合各领域情况，进一步细化相关规定。”工作人员说。

相关新闻

假“淘宝”来短信 钓银行卡密码

本报泰安3月13日讯(记者 赵苏炜) 13日，泰城陈女士反映，“三八”节当天，她差点被“淘宝网”骗走银行卡内的数千元钱。

“三八”节期间，各类网络抢购活动井喷式增长，泰城市民陈女士在“三八”节的前三天突然收到一个名为TaoBao的短信，乍一看这个短信的来源，不像普通短信是号码或者是11位的手机号。只显示英文：TaoBao。短信内容为：祝贺您在淘宝网进行购物时已被后台选为淘宝网周年庆用户，紧接着又发来一个链接网址并配有识别码。

“收到短信链接的网址，我觉得是淘宝的连接，就打开了，网站看起来非常正规，网站上还显示着我的真实用户名，还有一个栏目是提醒用户别被诈骗。”陈女士说，她看到有88元和188元的红包可以领取，就随即领取了。简单浏览网站之后，陈女士发现很多商品都很便宜，很想买。“一看有红包还有便宜的商品，我第一感觉是真很划算，应该买点，要不红包就浪费了。”陈女士说。

9日，陈女士还想着红包和打折商品的事，就去文化路上一家银行充钱，回家和家人一起商量买网站商品，陈女士的妹妹突然提醒她，应该充钱到支付宝再购买，陈女士上支付宝网站存了几千元。

9日晚上，陈女士再次登录短信链接网站时发现了异样，和平时网购支付宝付款有些异样，网站支付不仅需要支付宝密码还需要银行卡的信息，这让陈女士起了疑心。于是，她上网搜索这个问题，很多网友提醒她可能是诈骗。陈女士仔细对比之后才恍然大悟。

11日，陈女士将该网站向网络违法犯罪举报网举报，13日，记者发现，陈女士登录的诈骗网站已被查封，无法打开。

买房买车、参加教育培训、就餐、旅游、享受银行金融服务……，您是否碰到过消费维权中“憋屈”的事儿？您遭遇侵权是忍气吞声？还是面对某些“霸王条款”无能为力？您在消费中遇到欺骗、不满、不公或者发现商家任何违法违规行，都可拨打本报热线6982110反映，我们会及时将信息总结反馈给有关部门，帮助您维护合法权益。