

佛山市市场监督管理局

行政指导意见书

佛市监行指字〔2021〕1号

佛山市房地产业协会：

为了促进社会主义市场经济健康发展，维护良好的市场秩序，保护经营者和消费者的合法权益，营造安全放心消费环境，我局向你协会发出本行政指导意见书，希望你协会能够采纳，适时组织所属会员单位进行对照检查并予以整改，以促进佛山市房地产行业守法经营、规范经营。

一、行政指导所针对的问题

近年来，我局在对全市房地产行业进行监管执法过程中，发现部分房地产公司在售楼部、样板房等场所擅自安装高清网络摄像头等人脸识别设备，在未明示安装有人脸识别设备且消费者不知情的情况下大量存储消费者的人脸等生物信息，存在违法行为。

二、行政指导的法律依据

国务院《全面推进依法行政实施纲要》第九条指出：“改革行政管理方式，要充分运用间接管理、动态管理和事后监督管理等手段对经济和社会事务实施管理；充分发挥行政规划、行政指导、行政合同等方式的作用。”

本文书一式三份，一份交行政相对人，一份留存，一份归档。

三、相关的部分法律规章条文

《中华人民共和国民法典》

第一千零三十四条 自然人的个人信息受法律保护。

个人信息是以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的各种信息，包括自然人的姓名、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。

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。

第一千零三十七条 自然人可以依法向信息处理者查阅或者复制其个人信息；发现信息有错误的，有权提出异议并请求及时采取更正等必要措施。

本文书一式三份，一份交行政相对人，一份留存，一份归档。

自然人发现信息处理者违反法律、行政法规的规定或者双方的约定处理其个人信息的，有权请求信息处理者及时删除。

第一千零三十八条 信息处理者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。

信息处理者应当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；发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的，应当及时采取补救措施，按照规定告知自然人并向有关主管部门报告。

《中华人民共和国消费者权益保护法》

第二十九条 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。

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

本文书一式三份，一份交行政相对人，一份留存，一份归档。

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。

《信息安全技术个人信息安全规范》(GB/T 35273-2020)

个人生物识别信息包括个人基因、指纹、声纹、掌纹、耳廓、虹膜、面部特征等。根据上述规定，当事人通过高清录像机采集的消费者的人脸信息，属于依法应当保护的公民个人信息。

四、行政指导的具体意见

2021年1月1日起施行的《中华人民共和国民法典》，是广大人民群众利益的权利保护法，立足于我国市场经济发展实际，建立公平开放透明的市场规则，更好地维护公平竞争市场秩序，更好地保护消费者合法权益。为防止在经营过程中侵犯消费者权益，房地产经营者应当做到以下几点：

(一) 加强法律意识，做到知法守法。守法经营是经营者的立业之本，对经营业务范畴内的各种法律法规，经营者应该主动学法，知法守法，有条件的可以咨询或者聘请专业律师，加强自身法律素养，提高自身法律意识，监督自身经营行为，避免违法违规事件发生。就如在销售部、样板房等场所加装高清摄像头，一定要按照《中华人民共和国消费者

本文书一式三份，一份交行政相对人，一份留存，一份归档。

权益保护法》的规定，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，在相应场所的显著位置明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并明确告知消费者并取得消费者的同意。

（二）认清行业定位，维护行业秩序。房地产行业，与普通消费者日常生活息息相关，关系到人民日益增长的美好生活需要，房地产经营者一定要认清自身定位，遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则，不得损害其他经营者和消费者的合法权益。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。

（三）开展自查行动，纠正违法行为。建议各房地产经营者进行为期三个月的整顿行动，根据自身行业特点和经营范围，严格对照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国广告法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》等，全面自查自纠。

五、重要声明

（一）本次行政指导实行行政机关指导、企业自愿整改的原则。

（二）我局在行政指导过程中如发现企业在经营过程中

本文书一式三份，一份交行政相对人，一份留存，一份归档。

有违法行为，仍然可以责令其停止违法行为，并依法给予行政处罚。

佛山市市场监督管理局

2021年7月5日

抄送：市检察院、市住房城乡建设局。

本文书一式三份，一份交行政相对人，一份留存，一份归档。

第 6 页 共 6 页