

被标注“骚扰电话”之争

一家提供法律服务的公司,通过手机App客户端,向广大手机用户推送好记且吉祥的商务电话吉祥靓号,用以在手机用户咨询法律问题时进行法律解答。谁知,他们推送的电话吉祥靓号被国内一款知名的手机卫士软件标注为“骚扰电话”,在向对方提出清除该标注未果后,该公司以侵犯名誉权为由,将手机卫士软件的开发商告上了法庭,请求判令手机卫士软件的开发商承担侵权责任。手机卫士软件的开发商认为,他们仅通过软件平台展示用户的标记,不存在侵权行为,拒绝承担法律责任。那么,公司号码被标注为“骚扰电话”,讨要名誉权能否获得支持?

业务号码被标注“骚扰电话”

上海天平信息技术有限公司(以下简称天平公司)是一家从事互联网法律服务咨询的公司,于2014年3月在上海注册成立。

2016年年初,天平公司与上海市一家保险公司(以下简称“保险公司”)签订了《法律服务合作协议书》,合作期限三年,约定保险公司客户可在任何时间拨打法律咨询电话,获得天平公司的服务律师专业的意见和帮助,用户通过“保险金管家App”提交服务需求,由App将需求转交至天平公司业务系统,天平公司将负责开发双方移动端系统之间的对接。双方合作收费模式采用“统一收费,阶段分成”的方式。在不侵犯客户隐私和不违反保密约定的情况下,双方均可使用对用户服务过程中产生的大数据或其他有用信息,以开拓其他市场机会或作市场分析等用途。

为了提升法律服务效率,扩大法律服务效应,服务公司经多方研判,选中一家公司好记并且吉祥的电话号码021...××,经协商获得电话用户的特别授权,获得该吉祥靓号独家使用权。随后,服务公司便通过“保险金管家App”,将该电话号码作为天平公司提供法律咨询的热线电话向手机用户推送。后因进行法律咨询服务需要庞大的呼叫系统,天平公司遂将该业务外包给第三方,除与保险公司签订法律服务协议外,还与其他案外人签订服务协议,操作模式与保险公司相同。

2016年6月1日,天平公司在“保险金管家App”正式上线。手机用户通过点击手机上“保险金管家App”栏目下“问律师”开始咨询按钮,屏幕就会显示法律服务热线电话021...××,回拨过去就会得到服务律师的解答。天平公司上线后,业务起色很快,每天接通电话1000次左右,有效咨询400至500次。

2016年6月27日,天平公司的服务律师在接听手机客户法律咨询时,被手机客户告知,其公司的服务热线号码021...××,被360手机卫士软件标注为“骚扰电话”。接此反映后,服务律师立即将该情况汇报到天平公司。天平公司接到汇报后,对反映的问题当场进行现场验证。公司领导先在自己的手机上点击“保险金管家App”栏目下“问律师”开始咨询按钮,屏幕显示“天平网律师服务021...××上



资料图片来自网络

海”。然后,公司领导在自己的手机上安装360手机卫士软件,再次点击上述栏目下的开始咨询按钮后,屏幕显示的却是“天平网律师服务021...××上海,27人标记为骚扰电话”。公司领导又让公司的其他几个高管在手机上验证,得到同样的结果。

只要用户在手机上装有360手机卫士软件,公司的服务热线就会标注为“骚扰电话”,手机用户往往就会对公司的服务热线电话拒绝接听,或者拒绝拨打。因360手机卫士软件知名度很高,手机用户量巨大,长此以往,不但会损害公司的名誉,而且服务热线的呼叫量及咨询量也会受到巨大的冲击。天平公司意识到该问题的严重性,遂安排专人于当日向360手机卫士软件的开发商北京奇虎科技有限公司(以下简称“奇虎公司”)进行申诉,要求奇虎公司立即清除对其公司服务热线“骚扰电话”的标注。

接到申诉后,奇虎公司对该申诉进行了充分分析,依据相关的法律法规及奇虎公司的规定,于当日通过邮件向天平公司反馈号码标记申诉情况,表示已受理服务热线企业名片添加,未受理该号码标记清除申诉。

2016年7月4日、7月8日,天平公司再次向奇虎公司发送邮件,就其服务热线电话号码被标记为骚扰电话向奇虎公司申诉。奇虎公司接连接到申诉后,对天平公司服务热线号码标注内容进行了清零。可是,清零之后,在很短的时间内,又有用户继续将该号码标注为“骚扰电话”,致使该号码客观上不能实际被清零,奇虎公司回复天平公司表示,申诉号码标记严重,不能处理标记,若近三个月内无新增标记,则会自动清除。

讨要名誉权诉至法庭

因多次申诉,奇虎公司一直未对自己公司的服务热线电话号码被标注的“骚扰电话”进行清除处理,天平公司遂决定收集证据,通过法律途径来维护公司的合法权益。

2016年9月12日,应天平公司的申请,上海市徐汇区公证处对证据保全进行公证,并出具公证书,证明:点击手机上“保险金管家App”栏目下“问律师”开始咨询按钮,屏幕显示法律服务热线电话。在手机上安装手机卫士安全软件后,再次点击上述栏目下的开始咨询按钮后,屏幕显示“天

平网律师服务021...××上海,310人标记为骚扰电话”。北京市方圆公证处于2016年11月25日同样对证据进行保全,并出具公证书,证明:2016年5月28日至11月19日期间,021...××电话号码被大量360手机卫士用户标记为“骚扰电话”,标记时段分布全天24小时,个别用户将该号码标记为“响一声”“广告推销”,奇虎公司于7月28日、8月8日、11月16日对上述标记进行清零,但仍不断有用户将其标注为“骚扰电话”。

证据收集后,天平公司向上海市杨浦区法院起诉奇虎公司,请求法院判令奇虎公司立即停止利用360手机卫士软件将其公司服务号码标注为“骚扰电话”的侵权行为,并判令奇虎公司承担侵权行为给其公司造成的损失人民币10万元;同时请求法院判令奇虎公司消除因其侵权行为而给其公司造成的影响并在《北京青年报》《上海东方早报》及360网站公开道歉。

天平公司诉称:2016年6月以来,本公司发现本公司从事互联网法律服务咨询所使用的电话号码021...××被奇虎公司旗下的360手机卫士软件错误地标记为“骚扰电话”。根据本公司产品服务流程,若客户不下单咨询,该号码不会主动拨打客户电话,不存在骚扰行为,奇虎公司在未经调查核实的情况下将本公司的号码标记为“骚扰电话”,经本公司多次申诉,奇虎公司仍拒绝删除骚扰标记,奇虎公司的行为对本公司名誉权造成了严重侵犯,剥夺了客户对本公司咨询服务的选择权,给本公司造成了经济损失,影响了本公司正常经营,故起诉至法院,作如上诉请。

法庭上,奇虎公司辩称,不同意天平公司诉讼请求,理由如下:第一,天平公司主体不适格。本案涉案号码为案外人使用,根据我国电话号码实名制管理规定,案外人将涉案号码授权给天平公司使用是不合法的,天平公司不应获得该号码的相关权利,包括名誉权。第二,本公司不存在侵权行为。是使用360手机卫士软件的用户将本案涉案号码标记为“骚扰电话”,本公司仅通过软件平台对用户的标记予以展示。360手机卫士软件用户的标记行为并非侵权行为,因此本公司也不存在帮助侵权。360手机卫士符合法律规定,对“骚扰电话”进行展示保护了用户的安宁权和接受

真实信息的权利。第三,天平公司名誉权并未受到侵害。天平公司无证据证明其未对用户进行骚扰,也无证据证明该号码为天平公司独家使用,是否存在其他途径的骚扰行为无法查实。本公司将涉案号码从电话号码、归属地、所有者标识等多个方面进行展示,不存在侮辱和诽谤,未造成天平公司社会评价的降低。第四,即使不存在侵权行为,本公司仍积极采取了补救措施。天平公司曾两次发邮件给本公司就被标记为“骚扰电话”进行申诉,本公司均及时进行清零处理,因此不应承担侵权责任。

奇虎公司还就360手机卫士软件进行了介绍:360手机卫士软件系本公司旗下运营的免费软件,用户可以非商业性、无限制数量地下载、安装及使用该软件,软件功能包括骚扰拦截、云标记等。其中云标记功能可以对陌生来电进行标记分类,用户的标记、举报及用于识别的垃圾短信都会在加密处理之后上传到360安全中心云端,由360安全中心在云端对这些信息进行有效的数据分析并及时产生最佳拦截和提示策略,最终同步至手机客户端,同时也能帮助其他用户进一步改善拦截效果。

标注系用户真实评价不构成侵权

杨浦区法院经审理后认为,侵害名誉权责任的构成要件包括行为人为违法、行为人主观上有过错、受害人确有名誉受损的事实,违法行为与损害后果之间有因果关系。

首先,本案天平公司使用的电话号码,被大量使用奇虎公司360手机卫士软件的用户标注为骚扰电话,奇虎公司通过其平台对该客观事实予以展示,天平公司并无证据证明其未使用该电话号码对用户进行骚扰,亦无证据证明奇虎公司存在主观过错且行为违法。

其次,天平公司当庭确认涉案号码被标记为骚扰电话后,呼叫量、咨询量以及用户满意度并未明显下降,也无证据证明其名誉受损的事实,可见天平公司经济并未受损、社会评价也未下降。当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实有责任提供证据加以证明。没有证据或者证据不足以证明当事人的事实主张的,由负有举证责任的当事人承担不利后果。本案证据不足以认定奇虎公司存在侵害天平公司名誉权行为,天平公司诉讼请求本院难以支持。

2019年1月25日,杨浦区法院依照《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》《最高人民法院关于审理名誉权案件若干问题的解答》的相关规定,作出一审判决:驳回天平公司的全部诉讼请求。

一审判决后,天平公司、奇虎公司均没有提出上诉,一审判决发生法律效力。

(为保护当事人的隐私,文中单位名称除北京奇虎科技有限公司外,均作了相应的技术处理)

据检察日报11月6日报道