

郭兵诉杭州野生动物世界有限公司服务合同纠纷案

（“人脸识别纠纷第一案”）



基本案情：

2019年4月，郭兵购买野生动物世界双人年卡，留存相关个人信息，并录入指纹和拍照。后野生动物世界将年卡入园方式由指纹识别调整为人脸识别，并向郭兵发送短信通知相关事宜，要求其进行人脸激活，双方协商未果，遂引发本案纠纷。富阳法院作出一审判决，判令野生动物世界赔偿郭兵合同利益损失及交通费共计1038元，删除包括照片在内的面部特征信息，以及驳回郭兵的其他诉讼请求。郭兵与野生动物世界均提起上诉。杭州中院经审理认为，指纹识别店堂告示对双方均具约束力，且不符合格式条款无效的法定情形；而人脸识别店堂告示并非双方的合同条款，对郭兵不发生效力。野生动物世界为游客游览提供了不同入园方式的选择，郭兵知情同意后办理指纹年卡，其选择权未受到侵害。但野生动物世界单方变更入园方式构成违约，应当赔偿郭兵合同利益损失及合理的交通费。野生动物世界欲

将已收集的照片激活处理为人脸识别信息，超出事前收集目的，应当删除郭兵办卡时提交的包括照片在内的面部特征信息。鉴于野生动物世界停止使用指纹识别闸机，致使原约定的入园服务方式无法实现，亦应当删除郭兵办卡时提交的指纹识别信息。据此，二审在原判决的基础上增判删除指纹识别信息。

推荐理由：

本案系因经营者使用人脸识别技术用于入园身份验证引发的服务合同纠纷，被誉为“数字经济背景下人脸识别纠纷第一案”。本案审理时，《个人信息保护法》正在酝酿中，《人脸识别司法解释》尚未制定，《消费者权益保护法》、《网络安全法》等法律对个人信息处理仅作出了一些原则性规定。在此背景下，本案的审判对包括生物识别信息在内的个人信息在商业场景中的合法使用问题进行了初步探讨，并在现行法律框架内对个人信息删除的规则作出先行探索和尝试，为规范个人信息处理活动、加强个人信息权益保护、促进数字经济健康发展提供了良好的司法实践样本，也为类案审判起到了示范作用。