

垃圾短信侵犯公民权益，工商机关应依法处罚通信运营商  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/481/2021\\_2022\\_\\_E5\\_9E\\_83\\_E5\\_9C\\_BE\\_E7\\_9F\\_AD\\_E4\\_c122\\_481267.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/481/2021_2022__E5_9E_83_E5_9C_BE_E7_9F_AD_E4_c122_481267.htm)

一、垃圾短信扰乱公众生活秩序，侵犯公民和消费者人身权益 央视3.15晚会曝光分众无线公司向手机用户大量制作发布“广告短信”（垃圾短信）的过程，此事在社会引起广泛的讨论。虽然强行发布“广告短信”的企业和个人不是分众无线公司一家。但每天向手机用户发布几千万条广告短信，掌握两亿手机用户私人信息的消息不仅让每一个手机用户震惊。人们惊呼个人隐私权被侵犯的同时，纷纷谴责泄密者，是谁窃取了我们的手机信息呢？对个人的手机信息和隐私权该如何保护？侵犯个人隐私权该如何惩罚呢？制作、发布广告短信和垃圾短信该受到何种法律制裁呢？如何从源头制止垃圾短信呢？然而时至今日，被曝光的分众无线公司除了董事长的道歉和电话运营商的致歉外，这些侵犯手机用户隐私权、强行发布垃圾短信的行为并没有受到任何法律制裁。甚至涉案公司在掩饰侵权行为事实。公民隐私权和人格尊严不受侵犯的法律常识，多数人都略知一二。但这种泛泛一般的知道与人格尊严和隐私权法律保护的实践要求相差很远。尤其是手机短信侵权行为。无线通信技术使侵权行为的取证和调查带来很大难度。作为单个手机用户很难知晓短信的发布者是谁？发了多少？手机保留短信证据、进行维权的时间和成本很大，最终用户选择了放弃。这也造成了垃圾短信的发布者肆无忌惮的时是侵权行为。只要用户使用手机短信功能，垃圾短信就不可避免，也无法根治。这好比城市中的小广告，如同牛皮癣一样

，难以彻底清理。有人说，垃圾短信之所以产生就在于，短信通信费太便宜，所以提高手机短信通信费能够有效遏制垃圾短信。垃圾短信还帮助通信企业涨价，荒唐之极！这种观点非常愚蠢，表面上看是治理垃圾短信，实际上是变相的为手机通话费涨价，侵犯消费者权益。问题是话费涨价并不能杜绝垃圾短信。垃圾短信发布者侵犯公民名誉权（隐私权），通信企业为垃圾短信发布者提供便利是共同侵权行为。同时通信企业不能保障用户的人身、财产安全属于侵犯消费者权益的行为。以提高话费来遏制垃圾短信的观点更是侵犯消费者权益的行为。垃圾短信包括广告短信、诈骗短信、色情短信、金融诈骗信息、违法犯罪信息等。最早是谎称中奖诱人上当的短信，尔后是银行卡诈骗短信，出售黑车、枪支买卖、高利贷短信，色情短信，到现在是广告短信盛行。每个有机用户每天都会收到一两条不同类型的垃圾短信。前两年治理诈骗短信，公安机关联合行动查封了一批违法手机号码，打击了一批犯罪分子，此类短信得到一定程度的遏制。现在一些企业利用无线通信技术发布各种广告短信。但从广告短信内容来看，够不上违法短信。但未经用户同意经常性的向个人手机发布广告短信，就构成了骚扰，这种强制性的交易广告信息是对手机用户的不尊重。问题是违法短信发布者如何得到用户的手机号码？未经个人同意使用个人通信号码是侵犯个人隐私权和通信秘密的违法行为。由于广告短信的发布者不一定是获取个人收集信息者。在此垃圾短信的侵权行为就可能存在，泄漏个人信息和使用个人信息者，不管以何种方式使用个人信息，都是侵犯公民人格尊严的行为。这里人格尊严包括隐私权和名誉权。通信企业放任垃圾短信发

布者侵权行为发生，是共同侵权行为，更是侵犯（用户）消费者权益的行为。二、关于垃圾短信侵权行为的法律监管依据，公民和消费者维权难题 《中华人民共和国电信条例》第六条、电信网络和信息的安全受法律保护。任何组织或者个人不得利用电信网络从事危害国家安全、社会公共利益或者他人合法权益的活动。第五十七条、任何组织或者个人不得利用电信网络制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：（七）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；（八）侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；《信息安全等级保护管理办法》第七条 信息系统的安全保护等级分为以下五级：第二级，信息系统受到破坏后，会对公民、法人和其他组织的合法权益产生严重损害，或者对社会秩序和公共利益造成损害，但不损害国家安全。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十四条 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。第二十五条 经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。第四十三条 经营者违反本法第二十五条规定，侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。《中华人民共和国民法通则》第一百零一条 公民、法人享有名誉权，公民的人格尊严受法律保护，禁止用侮辱、诽谤等方式损害公民、法人的名誉。第一百二十条 公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的，有权要求停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉，并可以要求赔偿损失。最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民法通则》若干问题的

意见：140、以书面、口头形式宣扬他人的隐私，或者捏造事实公然丑化他人人格，以及用侮辱、诽谤等方式损害他人名誉，造成一定影响的，应当认定为侵害公民名誉权的行为。

150、公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权和法人的名称权、名誉权、荣誉权受到侵害，公民或者法人要求赔偿损失的，人民法院可以根据侵权人的过错程度、侵权行为的具体情节、后果和影响确定其赔偿责任。

151、侵害他人的姓名权、名称权、肖像权、名誉权、荣誉权而获利的，侵权人除依法赔偿受害人的损失外，其非法所得应当予以收缴。

《最高人民法院关于审理名誉权案件若干问题的解答》公民、法人因名誉权受到侵害要求赔偿的，侵权人应赔偿侵权行为造成的经济损失；公民并提出精神损害赔偿要求的，人民法院可根据侵权人的过错程度、侵权行为的具体情节、给受害人造成精神损害的后果等情况酌定。

最高人民法院关于审理精神损害赔偿案件若干问题的意见（试行）第六条 精神损害赔偿的标准：（一）公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权遭受损害的，精神损害赔偿金额一般不超过10000元；侵权行为情节恶劣、后果严重的，赔偿金额为10000-50000元。

《中华人民共和国宪法》第三十八条 中华人民共和国公民的人格尊严不受侵犯。禁止用任何方法对公民进行侮辱、诽谤和诬告陷害。

第四十条 中华人民共和国公民的通信自由和通信秘密受法律的保护。除因国家安全或者追查刑事犯罪的需要，由公安机关或者检察机关依照法律规定的程序对通信进行检查外，任何组织或者个人不得以任何理由侵犯公民的通信自由和通信秘密。

从法律依据来看，公民的人格尊严受法律保护，侵犯公民人格尊严的行为在民法上视为侵犯

“名誉权”。人格尊严是指不违背公民的个人意愿，公民有收到他人尊重的权利。人格尊严包括了名誉权、隐私权、人身自由等具体内容。垃圾短信的危害在于不尊重公民的意愿，强行让手机用户接收广告短信或其他违法短信。单个的手机用户人力上无法知道侵权行为人是谁，所以依法维权成为难题。一条短信一毛钱，用户为此耗费大量的时间和精力调查取证，法律诉讼维权的成本极其高昂。且不说能否查清侵权行为人是谁。《民法通则》和最高人民法院《关于审理精神损害赔偿案件若干问题的意见（试行）》规定，侵犯公民名誉权精神损失赔偿数额最高是5000元。而司法维权是一个曲折的法律技术过程，垃圾短信侵权行为的技术含量很高，需要借助通信技术等手段获取证据。因此，单个的手机用户维权行动不具备可行性。对于垃圾短信的发布者来说，虽然每天发布了几千万条短信，但是那些人是受害者很难证实。多数人把垃圾短信随时删除，这也为证实垃圾短信的数量造成难题。所以垃圾短信的法律维权成为难题。

### 三、治理垃圾短信工商部门要严格执法，亟需完善公民和消费者人身权益保护法律制度

虽然垃圾短信个人维权成为难题，但是作为消费者，通信企业有责任保障个人用户安全不受非法信息侵害和骚扰，做不到这一点就是侵犯消费者权益。在此，无论垃圾短信发布者是谁，通信企业都是侵权行为人。这种侵权行为包括经营者责任和侵权公民隐私权、名誉权的共同侵权责任。从技术上讲，完全可以把那些一次性发布同样信息量巨大的信息发布者查询出来，并审查其短信内容，属于广告信息和违法信息的，可以对信息发布者处以法律制裁。依据《消费者权益保护法》规定，侵犯消费者人格尊严的，工商局

可以责令改正或者责令停业整顿，吊销营业执照，并处以违法所得5倍的罚款。《消费者权益保护法》第五十条、经营者有下列情形之一，《中华人民共和国质量法》和其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，仿照法律、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5倍以下的罚款，没收违法所得的，处以1万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：(八)侵害消费者人格尊严或者侵犯消费者人身自由的；之所以存在侵犯个人隐私权的行为屡屡发生，在于《民法通则》和《消费者权益保护法》对个人隐私权保护的规范过于简单和模糊，仅仅是以人格尊严或名誉权取代。而侵犯公民名誉权的违法行为，物质赔偿的最高限额是5000元。很明显，法律对公民人格尊严、名誉权和隐私权保护的力度不够。这造成违法成本过低，公民维权积极性不高，侵犯公民人格尊严的行为越来越严重。为此，建议《民法通则》和《消费者权益保护法》把侵犯公民人格尊严、名誉权、隐私权精神赔偿的数额提高到10万元。基于单个公民对垃圾短信侵权行为维权的难度非常大，建议通过制定《公民信息安全保护法》，由公安部门和信息产业管理部门、工商部门联合执法，加大对通信企业的技术监管，依法受理公民的垃圾短信投诉，经证实属于垃圾短信的，依法对短信发布者处以违法所得10倍以下罚款，并可以对责任人处以行政拘留。对通信运营商来说，通过技术手段，限制短信群发减少垃圾短信发生频率是切实可行的。那种主张取消短信功能的做法不可取。用户过年过节短信问候是必不可少的，我们不能因噎废

食。治理垃圾短信，公民维权受到技术限制，这就要靠行政监管部门的执法监督。同时，完善公民隐私权保护和个人信息安全保护立法，加大侵犯消费者权益的行政处罚力度是当务之急。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)