

中华人民共和国
广州互联网法院
民事判决书

(2022)粤0192民初6486号

原告：左某。

委托诉讼代理人：宫旭、于晓明，均系广东连越律师事务所律师。

被告：某琴商务咨询（上海）有限公司，住所地：上海市。

法定代表人：P*。

被告：A*（某高股份有限公司），住所地：法国。

法定代表人：B*。

两被告共同委托诉讼代理人：杨洪泉、王秀娟，分别系北京安杰（南京）律师事务所律师、北京安杰律师事务所律师。

原告左某与被告某琴商务咨询（上海）有限公司（以下简称某琴公司）、被告A*（某高股份有限公司）（以下简称某高公司）个人信息保护纠纷一案，本院于2022年3月28日立案后，依法适用普通程序，于2022年12月29日、2023年7月12日公开开庭进行了审理。原告左某及其委托诉讼代理人宫旭、于晓明，被告某琴公司、某高公司的共同委托诉讼代理人杨洪泉、王秀娟均到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告左某向本院提出诉讼请求：要求两被告提供跨境传输其个人信息符合法定条件的相关安全评估、个人信息保护认证文件，以及两被告与全部境外接收方签订的合同，并承担赔礼道歉，赔偿损失的侵权责任等。诉讼中，原告左某变更诉讼请求为：1.判令两被告提供境外接收左某个人信息的全部接收方信息，包括接收方姓名（名称）、联系方式、处理目的、处理

方式、个人信息的种类，并判令两被告及全部接收方在各自数据储存的原始载体中删除左某全部个人信息，并出具相关证明凭证，或由法院监督执行；2.判令某琴公司在其运营的微信公众号“某高A*”公开向左某赔礼道歉，具体道歉内容由法院与左某共同确认；3.判令某高公司在其运营的“A*”移动应用（APP）首页公开向左某赔礼道歉，具体道歉内容由法院与左某共同确认；4.判令两被告共同向左某赔偿经济损失5万元；5.判令两被告共同赔偿左某误工费9600元、左某聘请两名律师的费用各9600元，以及翻译费2500元；6.判令两被告共同承担本案案件受理费。事实及理由：左某于2021年10月29日向某琴公司支付2588元，购买某高A*卡两张，持该卡能够以会员优惠价格享受某高公司提供的酒店食宿服务，并于2022年2月27日在A*移动应用（APP）预定了2022年3月8日至9日缅甸仰光世界和平塔美居酒店，并提交了姓名、国籍、电话号码、电子邮箱地址、银行卡号等个人信息。事后，左某发现被告《客户个人数据保护章程》中将其个人信息传送共享至全球多个地区和接收主体，认为两被告通过A*移动应用（APP）违法跨境处理中国公民个人信息，而两被告没有提交任何材料证明其跨境提供左某个人信息已经取得了国家网信部门组织的安全评估，个人信息保护认证，以及根据国家网信部门制定的标准合同与境外接收方订立合同，约定双方权利与义务等，也未提交任何材料证明境外接收方处理个人信息保护的活动的法律的规定。两被告在其《客户个人数据保护章程》中无限制扩大左某个人信息境外接受主体的国家范围、主体范围，左某无法知悉其个人信息在哪些国家和地区被何种境外主体处理，左某作为消费者和数据主体的知情权无法得到切实保障。两被告虽然表面上提供了行使和维护其数据主体权利的路径，但是仅限

于发送电子邮件至法国。两被告以高自动化的流程来传输和共享左某的个人信息，却只向左某提供人工的、无受理期限、无处理期限的行权渠道，违反法律规定，未能向客户提供相应撤回授权、行使权利的便捷渠道。

综上，原告左某认为，首先，两被告对左某个人信息的处理，不符合《中华人民共和国个人信息保护法》（以下简称《个人信息保护法》）第十三条所规定的“为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需”。依照一般消费者的理解，预定位于缅甸的酒店，只需将个人信息传递到缅甸，而不需要传递到欧洲、北美等毫不相关的世界各个区域；而预定酒店所必需的个人信息的类别，往往也只需要姓名、有效证件号码、一个有效联系方式，而不需要包括左某的邮编、地址、银行卡号等。其次，当左某准备正式下单预定境外酒店的时候，两被告完全能够以弹窗形式将《个人信息保护法》第三十九条所要求的“境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及个人向境外接收方行使本法规定权利的方式和程序等事项”进行告知，在获得左某单独同意后，再进入最终的订单确认、付款等环节。这样的场景设置，从程序开发的技术角度非常容易实现，也符合消费者的正常下单流程，不至于对被告的正常经营产生太大影响。最后，被告某高公司身为世界级酒店集团，在我国《个人信息保护法》已经出台生效的情况下，却掉以轻心，在本诉之前并未严格落实法律规定，理应为此付出经济赔偿、赔礼道歉的代价。故此，为维护其合法权益，向本院提起诉讼。

被告某琴公司、某高公司共同辩称，第一，两被告收集和

处理左某个人信息、向境外传输左某个人信息是两被告为了签订和履行与左某之间的会员服务及酒店预订服务合同所必需的

行为，没有违反任何中国法律。（一）左某与两被告已形成会员服务及酒店预订服务合同关系。左某购买某琴公司运营的“某高 A*”会员计划的会员，并自动以银卡会员级别成为某高酒店集团的全球时尚生活客户忠诚计划的会员，并据此享有预订某高旗下全球酒店的会员权益和各类优惠服务。两被告在此阶段收集和处理左某个人信息是为了确定左某的会员身份，并在左某后续发生预定酒店时向左某提供各类会员权益和优惠服务。（二）两被告收集和处理左某个人信息均为签订和履行与左某的服务合同所必需。从发生顺序来看分为成为两被告的会员及预定酒店两个阶段，且两被告收集左某的个人信息，符合国际酒店行业的惯例。据了解，国际酒店行业目前没有关于收集个人信息统一适用的国际标准。但对一些知名国际酒店管理集团的隐私政策进行了分析结果显示，虽然每家公司对个人信息的分类方法和表述各不相同，但其所收集的个人信息也都包括本案两被告所收集的个人信息范畴（即身份类信息、联系方式信息、会员卡/会员计划相关信息、偏好和兴趣、预订信息/订单信息、付款信息、使用网站和应用程序而产生的信息）。由此可见，两被告收集左某的个人信息范畴符合国际酒店行业的惯例，是合理、适度和必要的。（三）两被告向境外传输个人信息也是两被告为签订和履行与左某的服务合同所必需。某高公司本身即为一家境外公司，某琴公司为其境内的关联公司。左某从某琴公司购买的“某高 A*”付费忠诚会员计划本身就是一项全球会员优惠计划，需要依赖于全球会员数据库来管理会员权益，这是某琴公司提供全球会员服务的基础。某高公司处理客人的数据是因为它负责管理全球酒店预订系统，这一系统需要收集客人的预订信息并发送至相关预订酒店，从而安排客人在相关预订酒店的住宿。简言之，两被告将左某的个人

信息传输至中国境外的必要性在于：一是两被告用于向左某提供会员及预定服务所需的信息系统位于中国境外，即两被告所提供服务的信息系统具有国际性；二是左某所需的服务本身（成为国际酒店集团的会员、并实现境外酒店预定）具有国际性。最后，两被告收集和處理左某个人信息、向境外传输个人信息，没有违反任何中国法律规定。第二，关于单独同意。

（一）两被告收集和在中国境外处理左某的个人信息，是为了订立、履行左某作为一方当事人的服务合同所必需，属于《个人信息保护法》第十三条第一款第二项所述情形，因此无需取得左某的同意，也不需要该法第三十九条下的“单独同意”。

（二）左某认为两被告需要取得其单独同意的观点是错误的。被告认为该法第十四条已明确将“单独同意”和“书面同意”视为“同意”某种特殊或“加强”形式，也印证了“同意”与“单独同意”之间是包括与被包括的逻辑关系。（三）被告收集和處理左某个人信息，向境外提供其他个人信息，已获得左某同意和确认，充分保障了左某的知情权和决定权。被告已通过《客户个人数据保护章程》向左某充分告知了《个人信息保护法》下的相关内容，左某向法院提交的证据以及左某在庭审中的陈述充分说明左某已阅读、点击同意两被告的《客户个人数据保护章程》。该同意行为的性质，属于左某为了签订与两被告之间的服务合同而在充分知情的情况下作出的明确意思表示；即便假设有理论认为该同意属于《个人信息保护法》下的“同意”或与之发生“竞合”，两被告也已经尽到了获得左某“同意”的义务；无论怎样理解，两被告均已充分保障了左某的知情权和决定权。第三，被告认为，左某诉讼请求仅限于实现其知情权和删除权，合议庭法院无需对两被告向境外传输个人信息的合法性、正当性和必要性等问题进行认定或判决。左

某修改后的诉讼请求已删除关于要求两被告证明其收集和跨境传输左某个人信息合法性、纠正所谓违法行为的诉讼请求。如两被告在开庭及《代理意见》中所述，依据《个人信息保护法》第五十条的规定，以及相关司法实践和典型案例，左某未向两被告提出权利请求直接向法院起诉，程序上存在问题，不满足《个人信息保护法》规定的起诉前置条件，本案不具备可诉性。综上，请法院依法驳回左某的全部诉讼请求。

双方当事人通过本院诉讼平台提交了证据，并通过本院诉讼平台和庭审过程对证据的真实性、合法性、关联性充分发表了意见。对于本案事实，本院认定如下：

某琴公司是微信公众号“某高 A*”的运营主体，是某高公司在中国的关联公司。某高公司是“A*”移动应用（APP）的运营者，该公司是注册地在法国的跨国酒店管理集团，截至 2020 年，该公司在 110 个国家经营着 5100 家酒店，涵盖 39 个不同品牌，与这些酒店的业主签订了特许经营或管理合同。

左某于 2020 年前已经成为某高酒店集团会员。2021 年 10 月 29 日，左某通过某琴公司运营的“某高 A*”公众号使用其本人某银行信用卡向某琴公司支付 2588 元，购买某高 A*卡两张，约定持该卡能够以会员优惠价格享受某高公司提供的酒店食宿服务。2022 年 2 月 21 日，左某收到“某高 A*”的营销短信，并于 2022 年 2 月 24 日，通过某高客服电话咨询“某高 A*”会员卡酒店预订事宜，客服确认通过“某高 A*”公众号指引可以下载名为“A*”的移动应用（APP），进行订房服务。

“A*”为某高全球通用的移动应用（APP），在“A*”移动应用（APP）上预定酒店，需要填写个人账户、邮箱、信用卡卡号等个人信息。2022 年 2 月 24 日，左某通过某琴公司运营的“某高 A*”微信公众号，下载了“A*”移动应用（APP），并于

2022年2月27日通过该移动应用（APP）预定了2022年3月8日至3月9日缅甸仰光世界和平塔美居酒店，并提交了姓名、国籍、电话号码、电子邮箱地址、银行卡号等个人信息。2022年2月28日，左某收到一条信用卡交易提醒短信，交易类型为消费，交易金额为43.05美元，交易地MM（缅甸的英文缩写）。双方当事人确认，左某在注册被告会员以及进入“A*”移动应用（APP）界面时，会呈现点击勾选某高公司《客户个人数据保护章程》的选项，左某做出了点击勾选。

就左某诉称两被告收集个人信息的范围问题，某高公司的《客户个人数据保护章程》（2022年3月16日版）第四条载明：“我们会在不同时间收集您或同行人员的相关信息，如：联系方式（例如，姓氏、名字、电话号码、电子邮件）；个人信息（例如，出生日期、国籍）；与您孩子相关的信息（例如，名字、出生日期、年龄）；您的信用卡卡号（用于交易和预订）；身份证件信息（例如，身份证、护照或驾驶证）；您的某高酒店忠诚计划或其它合作计划（如航空公司忠诚计划）的会员编号和与您参与的忠诚计划活动相关的信息；您的抵店日期和离店日期；您的偏好和兴趣（例如，吸烟房或无烟房、偏好的楼层、寝具类型、报纸/杂志种类、体育、文化兴趣、饮食和饮品偏好等）；您在入住任意一家某高酒店期间或之后提出的问题/意见；使用我们的网站和应用程序时生成的技术信息和定位。”

就左某诉称两被告对客户个人信息出境共享的范围问题，上述被告《客户个人数据保护章程》（2022年3月16日版）第七条载明：“某高酒店集团在多个国家经营业务，我们致力于在全球为您提供相同的服务。为此，我们须和内外部接收方共享您的个人数据，共享的条件如下：a. 为了给您提供最好的

服务，我们会向某高集团内部人员和部门提供授权，共享您的个人数据。下列人员可访问您的数据：酒店工作人员；使用某高酒店预订工具的预订工作人员；IT 部门；商业合作伙伴和营销部门人员；医疗部门人员（如需要）；法务部门人员（如需要）；一般还包括某高酒店集团实体内部负责某类特定个人数据的相应人员。b. 与服务提供商和合作伙伴共享：您的个人数据可能会被发送至第三方，以便其向您提供服务，提升住宿体验，例如：外部服务提供商：IT 分包商、国际呼叫中心、银行、信用卡发卡机构、外部律师、调度员、印刷工。商业合作伙伴：除非您向个人数据保护部另行说明，某高股份有限公司可通过与其首选商业合作伙伴共享您的一些相关信息，从而完善您的资料。在这种情况下，可能会通过可靠的第三方对您的数据进行反复核查、分析和整合。便于某高股份有限公司以及与其签订契约的特许合作伙伴确定您的兴趣爱好和客户档案，向您推送个性化的优惠活动”。对该条 a 项，某高公司更新后的《客户个人数据保护章程》（2023 年 3 月 30 日版），将该条“须和内外部接收方共享”修改为：“a. 以下团队可能有权访问您的数据。”将该条款中接收方范围由“商业合作伙伴和营销部门人员”修改为“商业和营销服务”。

就左某诉称被告的客户个人信息数据出境共享的国家范围，某高公司《客户个人数据保护章程》（2022 年 3 月 16 日版）第八条“跨国传输时对您的个人数据的保护”载明：“基于本章程第 6 条列出的目的，我们可能会将您的个人数据转发给内外部接收方，他们所在的国家的数据保护水平可能参差不齐。因此，除执行本章程外，某高酒店集团还将采取相应措施，保证将您的个人数据安全地传输至位于别的国家/地区的某高酒店实体或外部接收方（如该等国家的隐私保护水平与个

人数据收集地所在国不同)。您的数据还可能会被传输至欧盟以外国家的某高酒店集团各门店(特别是在预订过程中),主要有:南非、阿尔及利亚、安道尔、安哥拉、沙特阿拉伯等69个国家。”某高公司更新后的《客户个人数据保护章程》

(2023年3月30日版)增加了第十四条:“14.适用于中国客户的隐私声明”,该条中有“14.6 跨国传输时对您个人信息的保护。我们使用位于法国的中央信息系统处理您的预定、住宿信息以及会员信息。您的信息还可能会被传输至以下国家和地区:奥地利、比利时、保加利亚、克罗地亚等100个国家和地区。”对此,某高公司辩称,《客户个人数据保护章程》关于出境共享个人信息的境外接收方的表述只是一种可能性,并未实际发生。

诉讼中,两被告提交了“境外接收方及信息传输列表”,证明境外接收左某个人信息的接收方的名称、联系方式、处理目的、处理方式及处理的个人信息种类。其中,某高公司的境外接收方和信息传输列表显示,某高公司基于管理中央预订系统、处理个人预定、客户服务管理、营销传播管理、业务分析活动、信息存储等处理目的,分别向位于法国、缅甸、英国、美国、荷兰、爱尔兰六个国家的七个境外接收方传输信息,其中,基于营销传播目的向位于美国和爱尔兰的某公司实施了信息传输及信息处理行为。

庭审中,经法院释明,两被告明确表示可以删除左某的全部个人信息,但是可能导致左某某高会员权益的丧失,左某明确表示同意放弃某高会员权益。

庭审中,各方当事人均同意本案适用中国法律处理。

以上事实，有左某购买的两张某高 A*卡及订房短信支付记录截图，某高 A*营销短信与截屏，某高客服电话录音的转录文字及音频，可信时间戳，“A*”移动应用（APP）下载截图，录屏，某高公司的《客户个人数据保护章程》（2022 年 3 月 16 日版和 2023 年 3 月 30 日版）及被告提交的境外接收方及信息传输列表，以及当事人陈述等证据在案佐证。

本院认为，本案系个人信息保护纠纷。本案中，某高公司是外国法人，故本案属于涉外案件。根据《个人信息保护法》第三条规定，本案所涉个人信息处理行为，属于以“向境内自然人提供产品或者服务为目的”的行为，且庭审中各方当事人均同意本案适用中国法律处理，故本案适用包括《个人信息保护法》在内的中国法律处理。

本案系因两被告在运营过程中，将消费者个人信息提供给境外加盟酒店以及合作伙伴进行处理而引发的消费者与酒店管理集团之间的纠纷。究其诉争焦点，是因原被告双方对《个人信息保护法》的相关规定在具体执行中存在不同的理解所致。结合本案具体案情，归纳争议焦点为：一，本案是否可诉；二，两被告是否侵害了左某的个人信息权益；三，两被告是否应当承担民事侵权责任。

一、关于本案是否可诉

两被告辩称依据《个人信息保护法》第五十条第二款“个人信息处理者拒绝个人行使权利的请求的，个人可以依法向人民法院提起诉讼”的规定，左某应先行向个人信息处理者主张权利，遭拒绝后才可以提起诉讼，因此，本案不满足《个人信息保护法》第五十条规定的起诉前置条件，本案不具备可诉性。

本院认为，《个人信息保护法》第五十条是第四章的最后一条，该章的规定旨在要求个人信息处理者建立便捷的个人行使权利的申请受理和处理机制，同时也是个人在行使上述权利的程序保障机制。对第五十条第二款的理解与适用，应当结合第四章的立法目的，以及该章所特定的工具性权利保障机制的定位，即是说，《个人信息保护法》第五十条是对第四章各项工具性权利行使受到阻碍而寻求司法救济的规定。

我国《个人信息保护法》首次提出了“个人信息权益”的概念，并在该法第一条明确规定了以保护个人信息权益为立法目的之一。个人信息权益是完整不可分的民事权益，是一种与隐私权、名誉权等并列的一种人格权益。个人信息保护法第四章规定“个人在个人信息处理活动中的权利”只是个人信息权益内容的具体化，其中，个人对其个人信息处理的知情权和决定权是个人信息权益最核心的内容，而查阅权、复制权、可携带权、更正权、补充权、删除权、解释说明权等只是手段性或救济性权利，旨在保护知情权和决定权。纵观《个人信息保护法》的规范体系，虽然在第四章的第四十四条才规定个人对其个人信息处理的知情权与决定权，但是，该两项权能不仅在第四章所规定的“个人在个人信息处理活动中的权利”中处于核心地位，在整个个人信息保护法律体系中也占据基础性地位。具体体现在，《个人信息保护法》第二章“个人信息处理规则”就是以告知同意规则为核心规则，不能因为知情权与决定权的规定在第四章“个人在个人信息处理活动中的权利”中，就认为该两项权能与第四十五条后的各项工具性权能在法律意义上处于同一层级。因此，理解《个人信息保护法》第四章所规定的“个人在个人信息处理活动中的权利”，不能将侵害知情权与决定权完全等同于侵害查阅权、复制权。侵害知情权和

决定权。侵害知情权、决定权，既包括侵害查阅权、复制权等工具性权利，也包括个人信息处理者违反个人信息处理规则而侵害的个人信息权益，例如在法定需要同意的情况下，非经信息主体同意处理个人信息。

结合本案，左某在诉讼中已充分表明，其诉因是基于个人信息被置于不安全境地，究其实质，是其认为本案两被告处理其个人信息未能实现真实、准确、完整的告知，并明示个人信息处理的目的、方式和范围，致其知情决定权受到侵害，从而致其个人信息权益受到侵害，在此基础上，左某主张对其个人信息的查询、删除的权利。因此，左某提起的是基于两被告违法处理个人信息致其个人信息权益受侵害的诉讼，而非单纯行使查阅权及删除权的诉讼。

当个人主张其个人信息被个人信息处理者违法处理时，其知情权和决定权受到侵害，也即是其个人信息权益受到了侵害，此种情况下，个人享有依法直接要求侵权人（个人信息处理者）承担侵权责任的请求权。根据《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）第一百二十条、第九百九十五条、第一千一百六十七条之规定，民事权益受到侵害的，被侵权人有权请求侵权人承担侵权责任。基于此，当个人认为其个人信息被个人信息处理者违法处理的情况下，有权就侵权人的侵权行为直接起诉请求侵权人承担侵权责任。这种情况与查阅权、复制权等工具性权利受到侵害并不相同。结合本案，左某系因认为两被告的不适当的告知同意机制侵害其个人信息权益，从而提起诉讼，只是诉讼请求中包含要求行使查阅权和删除权。因此，本院认为，个人认为个人信息处理者的违法处理行为侵犯其个人信息权益而向法院起诉的，没有也不应当有任何前置程序。

至于个人纯粹以查阅权、删除权等权能未能得到行使而提起的诉讼，权利人负有证明其个人信息权益具体权能不得实现的举证责任，这一类诉讼系因行使具体权能受到阻碍而提起的诉讼，应适用《个人信息保护法》第五十条第二款之规定，与本案基于侵害个人信息权益的知情权与决定权而提起的诉讼，是两种类型的诉讼，不具有可比性。故此，本案具有可诉性。

二、两被告是否侵害了左某的个人信息权益

在个人信息知情权与决定权受到侵害的纠纷审理中，应当依照个人信息保护法总则及个人信息处理规则的相关法律规范对个人信息处理的合法性进行审查，结合本案，分述如下：

（一）左某对某高公司的《客户个人数据保护章程》的点击勾选动作是否取得告知同意的法律效力

我国《个人信息保护法》规定，处理个人信息的合法性基础以个人同意为核心，以履行合同必需等其他六种合法性基础为辅助。征得（个人）同意的前提是（个人）得到告知，因此，告知同意机制中，“告知”“同意”需分开理解：一方面，个人信息处理行为应向个人告知。依公权力或其授权，并依据法定程序对个人信息的处理应当保密或可以免于告知、事后告知的除外。另一方面，个人信息处理行为应取得个人的同意。依《个人信息保护法》第十三条第（二）至（七）项的规定的六种情形，不需取得个人同意的除外。可见，除非法定理由，个人信息处理者均应向个人告知其处理行为。对于告知同意机制，可以从以下三方面理解：其一，从立法意义上看，

《个人信息保护法》所保护的核心价值是个人对其个人信息处理的知情权和决定权。告知同意机制是个人信息处理者与个人（用户或消费者）之间实现友好、合理、有效的意思交互，保障个人对个人信息的知情权和决定权的一系列规范措施；其

二，从权利义务分配看，数字时代，个人与个人信息处理者在技术能力上、权力分配上处于不平等关系。告知同意机制重点在立法赋予个人信息处理者的告知义务，《个人信息保护法》第十七条要求个人信息处理者以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人告知，也是强化个人信息处理者自我合规的重要方式；其三，从技术应用看，告知的方式和内容，告知的展示界面或告知渠道、合理的告知时机和频率等机制的设置，可以为用户（消费者）提供个人信息保护的相关知识，加强个人信息保护意识，并体现对个人信息权益的充分尊重。从目前各移动应用（APP）对告知同意机制不断改进和优化的合规实践看，有关告知同意的应用规范已经越来越成为共识。

本案中，左某在办理会员及预订酒店的过程中，某高公司均有在客户端呈现《客户个人数据保护章程》的勾选界面，对于用户或消费者而言，此种呈现方式是一揽子的笼统的告知，属于一般告知。某高公司对左某的个人信息处理目的、处理方式等，呈现在近两万字的《客户个人数据保护章程》中，该章程就个人信息出境共享的接收主体范围，表述为多个国家的集团内部人员和部门，商业合作伙伴以及营销部门人员等，其中，人员范围和地域范围均指示不清，即使左某阅读该章程，也不能清晰获知自己的个人信息将被传输到何地做何种处理。此亦是本案争议焦点。该章程的上述内容，不符合《个人信息保护法》第七条和第十七条的相关规定，未能体现公开透明原则，未能使用户或者消费者通过清晰易懂的语言真实、准确、完整的获取告知内容。从比较法的角度看，隐私政策在不同国家和地区具有合同、声明、合规文件等多重特征。就我国目前的个人信息保护及个人信息处理的现状而言，用户（消费者）对各移动应用（APP）展示的隐私政策的采取点击勾选动作，不

必然对隐私政策发生“同意”的法律效力，个人信息处理者不能因为用户（消费者）对隐私政策的点击勾选就认为告知同意已完成，可以一劳永逸。点击勾选隐私政策是否具有“同意”的法律效力，取决于个人信息处理者后续的处理行为是否需要增强的告知和同意。如果后续个人信息处理行为需要增强告知同意，勾选隐私政策则不能产生“同意”的法律效力。只有在不需要增强告知同意时，此种点击勾选动作才能够具有“同意”的法律效力。结合本案，左某点击勾选某高公司的《客户个人数据保护章程》的动作，并不意味着某高公司当然取得所有的个人信息处理行为的合法性基础。

（二）两被告处理个人信息是否履行合同必需

某高公司辩称，其个人信息处理的合法性基础是《个人信息保护法》第十三条第一款第二项履行合同所必需，不需取得个人的同意。

本院认为，本案是左某通过被告在预订境外酒店过程中发生的个人信息保护纠纷。左某于2022年2月27日通过被告某高公司运营的A*移动应用（APP）预定位于缅甸的酒店，双方就酒店预订建立合同关系，某高公司将左某的个人信息传输至位于缅甸的酒店，以及传输至位于法国总部的酒店中央预订系统的管理运营，其行为具有正当性和必要性。至于左某诉称，两被告无限扩大左某个人信息境外接受主体范围，致使左某的知情权、决定权无法得到保障，对此，本院从以下两个方面审查，一是被告收集处理的个人信息范围，以及共享出境给其他境外接收主体范围是否履行合同的必需；二是被告处理目的是否履行合同必需。

就个人信息的范围而言，本案中，左某在预定酒店的过程中，按照被告的要求，提交了姓名、电话、邮箱、邮编、地

址、国籍、银行卡号的个人信息，两被告辩称，根据被告方对全球知名国际酒店管理集团隐私政策中的跨境数据传输条款的对比，并列举了 Hyatt, FourSeasons, Marriott 等多间国际酒店管理集团的隐私政策，认为收集案涉个人信息是符合国际酒店行业的习惯做法。本院认为，依照法律规定，处理个人信息应当具有明确、合理的目的，并应当与处理目的直接相关，采取对个人权益影响最小的方式。本案中，两被告收集处理左某的姓名、电话号码、地址等基本信息为预定酒店所必需的个人信息，不能认定上述个人信息不是酒店服务业所需的最少类型、最少数量。从我国行政监管文件《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》对于旅游、酒店类移动应用（APP）搜集的个人信息范围看，除住宿人姓名、电话号码、入住和退房时间、入住酒店的名称外，还有联系方式。邮箱、地址可以认为是联系方式，银行卡号作为支付手段也有其必要性。因此，两被告收集处理个人信息的范围也并无不妥。综合以上，两被告收集处理的个人信息范围符合《个人信息保护法》的规定。

就两被告个人信息出境共享的接收方人员范围，某高公司《客户个人数据保护章程》（2022年3月16日版）第七条“我们须和内外部接收方共享您的个人数据，a. 为了给您提供最好的服务，我们会向某高集团内部人员和部门提供授权，共享您的个人数据。”此处共列举了七类人，其中包括商业合作伙伴及营销部门人员。对此，本院认为，“履行合同的必需”是客观上的必需，即个人信息处理者委托共享处理的主体范围对履行合同来说应当是正当且必要的。该必要性应基于合同目的来判断，即处理个人信息的范围及处理主体的范围均应当符合最小必要原则。本案中，从某高公司出境共享个人信息的接

收方的人员范围和地域范围看，不能认定酒店集团的所有商业合作伙伴及营销部门人员均为履行合同所必需。尽管两被告辩称章程所列接收主体范围并未实际发生，但其章程作为合规依据，不符合处理个人信息应遵循公开、透明原则的规定，且根据其提供的境外接收方及信息传输列表，实际也已超出履行合同必需。

就处理目的而言，某高公司的《客户个人数据保护章程》更新前后的版本表示，共享主体为“商业合作伙伴和营销部门人员”和“商业和营销服务”，以及某高公司在庭审中提交的境外接收方及信息传输列表显示，某高公司也事实上向位于美国和爱尔兰的某公司基于营销传播目的实施了信息传输及信息处理行为。本院认为，在个人信息处理活动中，除履行合同必需的处理范围和目的之外，未经同意的对个人信息的商业营销行为，不能认为是履行合同的必要。《个人信息保护法》第二十四条第二款规定“向个人进行消息推送、商业营销、应当同时提供不针对其个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式”。既可以拒绝，则必定不是履行合同必需。用户

（消费者）订立合同的目的是接受特定商品和服务，而非被识别或者被进行用户画像，因此，基于商业营销目的的个人信息处理，对个人权益具有潜在风险。本案中，合议庭依据《个人信息保护法》第六十九条的规定，要求某高公司举证证明其个人信息用于营销传播的正当性与必要性，某高公司并无提供合理解释。因此，某高公司出境共享个人信息的接收主体范围以及基于营销目的的个人信息传输处理行为，超出履行合同的必要性，不符合《个人信息保护法》第十三条第二项之规定认定的“履行合同必需”，也不具备该款第三至第七项的其他“合

法性基础”，可以认定为某高公司具有违法处理个人信息的行为。

（三）两被告是否取得个人单独同意

左某认为，两被告向境外传输个人信息，依照《个人信息保护法》第三十九条之规定，应取得个人的单独同意。被告认为，为合同签订履行而向境外提供个人信息，依据第十三条第二项“履行合同必需”的规定，属于具有“其他合法性基础”，因此不需取得左某同意，也无需左某的单独同意。

对于告知同意机制中的单独同意在本案中的应用，具体分析如下：第一，单独同意是指个人针对其个人信息进行特定处理而专门作出具体、明确授权的行为，不包括一次性针对多种目的或方式的个人信息处理活动作出的同意。单独同意意味着先行的单独告知，据此的同意也才是有效的单独同意。本案中，参考即将生效的《信息安全技术个人信息处理中告知和同意的实施指南》（GB/T42574—2023）（以下简称《告知同意实施指南》）9.3.1注7“点击或勾选同意产品或服务的个人信息保护政策，不构成针对具体个人信息处理活动的单独同意”，左某勾选《客户个人数据保护章程》的动作，亦不能认定为有效的单独同意。第二，我国《个人信息保护法》在告知同意机制中特别规定了单独同意，包括如下五种情形：向其他个人信息处理者提供个人信息；公开个人信息；将在公共场所通过图像采集、个人身份识别设备所收集的图像、身份识别信息用于维护公共安全之外的目的；处理敏感个人信息；向境外提供个人信息。如此规定，其要义在于，此五种个人信息处理情形，较一般告知同意覆盖的情形而言，对个人信息安全可能带来更大的风险。因此，立法规定“单独同意”，赋予个人信息处理者更高的注意义务，并采取有针对性的相关物理及技术等

措施。需要明确的是，在我国以告知同意为基础模式下的个人信息保护制度下，单独同意只是同意的一种，是一种增强性同意。参考《告知同意实施指南》9.3.1“单独同意实施要点”：“针对法律法规规定的特定个人信息处理情形或者可能对个人权益带来重大影响的个人信息处理活动，个人信息处理者需充分履行告知义务，取得个人单独同意”。进一步理解，立法规定单独同意的目的在于，包括法定的五种需要单独同意的情形，以及其他对个人权益有重大影响的个人信息处理的情形，个人信息处理者均应承担增强告知形式取得个人单独同意的义务，这也是《个人信息保护法》对于个人的知情权决定权予以保障的具体措施。第三，对于《个人信息保护法》第三十九条规定的单独同意的理解，某高公司认为，如果向境外提供个人信息具有《个人信息保护法》第十三条第二至七项所规定的合法性基础的，则既不需取得个人的同意，也不需要取得个人的单独同意。对此，本院予以认可。这是因为，基于该第二至七项的六类合法性基础，有的不需要告知，有的需要保密，有的需要事后告知，其中，基于“履行合同必需”的情形下，实务中呈现的往往是一气呵成的基于履行合同必需的一系列行为，无法也无需实施单独同意。结合本案，若某高公司出境共享目的及范围确为履行合同必需，就无需取得左某单独同意。

但是，经本院审查，某高公司的信息处理行为超出履行合同必需，在此情况下，某高公司则应依据《个人信息保护法》第三十九条的规定，取得个人单独同意，从而才能获得合法性。由于某高公司没有采取单独同意措施，也没有其它能够豁免同意的合法性基础，因此属于违法处理个人信息的行为，某高公司对此具有过错。

三、两被告是否应当承担民事侵权责任

（一）关于某琴公司是否承担责任

本院认为，被告某琴公司是某高公司在国内设立的关联公司，属于独立法人主体。经本院审查，某琴公司庭审中向本院提交的境外接收方及信息传输列表，暂未发现违法处理行为。本案争议的个人信息举报行为是由被告某高公司实施的。左某认为某琴公司所构建出的外观，让普通消费者合理地认为某琴公司为交易对象及个人信息的接收者，诉称某琴公司与某高公司共同实施了侵权行为的意见，理据不充分，本院不予采纳。左某对某琴公司提出的除删除个人信息以外的各项诉讼请求，本院不予支持。

（二）关于某高公司侵权行为造成的损害后果

侵害个人信息权益的侵权责任，是指个人信息处理者处理个人信息侵害自然人的个人信息权益，依法应当承担的损害赔偿等侵权责任。《民法典》第一千一百八十二条规定：“侵害他人人身权益造成财产损失的，按照被侵权人因此受到的损失或者侵权人因此获得的利益赔偿；被侵权人因此受到的损失以及侵权人因此获得的利益难以确定，被侵权人和侵权人就赔偿数额协商不一致，向人民法院提起诉讼的，由人民法院根据实际情况确定赔偿数额”。《个人信息保护法》第六十九条第二款规定：“前款规定的损害赔偿按照个人因此受到的损失或者个人信息处理者因此获得的利益确定；个人因此受到的损失和个人信息处理者因此获得的利益难以确定的，根据实际情况确定赔偿数额”。本案中，左某主张两被告的行为侵害了其个人信息的知情权、决定权，并将其个人信息置于不安全、易遭受进一步不法侵害的危险境地。对于左某主张由于侵害行为而造成的相应损失，本院结合具体侵害程度酌情予以支持。

（三）关于左某的各项诉讼请求

第一，关于查阅权和删除权的诉讼请求。左某主张的查阅权、删除权的行使具有法律依据，本院予以支持。鉴于本案两被告均向本院提交了境外接收方及信息传输列表，本院予以确认，左某的第一项关于查阅权的诉讼请求已经得以实现。左某主张删除其在被告处及全部接收方各自数据储存载体中的全部个人信息，两被告称此举将造成左某会员权益的丧失，左某在庭审中表示愿意承担会员资格丧失的后果。根据上述情况，本院对左某的相应诉讼请求予以支持，两被告应删除左某在两被告及其他相关接收方的全部个人信息。

第二，关于赔礼道歉。根据《民法典》第一百七十九条，《最高人民法院关于审理利用信息网络侵害人身权益民事纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十二条第一款的规定，承担民事责任的方式包括停止侵害、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉、赔偿损失等。如上所述，某高公司个人信息出境共享的接收主体范围的不必要的扩大，处理目的的商业营销利用，均有违个人信息处理规则，左某得以要求某高公司向其承担赔礼道歉的民事侵权责任。至于左某主张某高公司在其移动应用

（APP）首页向左某公开道歉的诉讼请求，根据《民法典》第九百九十八条、第一千条的规定，某高公司承担的民事侵权责任，应当考虑本案双方当事人的职业，影响范围，过错程度，以及侵权行为的目的、方式、后果等因素，某高公司因侵害左某个人信息权益承担的赔礼道歉的民事责任，应当与行为的具体方式和造成的影响范围相适应。综合本案案情，以及《个人信息保护法》实施以来各移动应用（APP）运营者对于告知同意机制的理解与执行的现实情况，某高公司的赔礼道歉不适合以公开形式进行，而适宜采取由某高公司以书面形式向左某赔礼道歉，致歉声明的具体内容由本院审查决定。

第三，关于财产损失。《个人信息保护法》第六十九条第二款明确了损害赔偿的计算方法，《最高人民法院关于审理利用信息网络侵害人身权益民事纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十二条第一款规定：“被侵权人为制止侵权行为所支付的合理开支，可以认定为民法典第一千一百八十二条规定的财产损失。合理开支包括被侵权人或者委托代理人为侵权行为进行调查、取证的合理费用。人民法院根据当事人的请求和具体案情，可以将符合国家有关部门规定的律师费用计算在赔偿范围内。”本案中，左某主张的翻译取证费和律师费，以及主张律师费的最低计算标准，结合考虑该费用的合理性、必要性，某高公司的过错程度及损害后果，以及对左某个人信息的具体使用方式、数量、范围、程度等因素，本院依法酌定某高公司赔偿左某经济损失 20000 元（含合理开支）。

综上所述，我国《个人信息保护法》实施以来，各移动应用（APP）运营者积极作出合规整改，但仍然有相当数量的个人信息处理者未能正确理解点击勾选隐私政策的法律意义，以及单独同意与告知同意的关系，对于个人信息处理的合法性基础理解与执行不当，对此，需引起业内高度重视。依照《中华人民共和国涉外民事关系法律适用法》第三条、第四条，《中华人民共和国个人信息保护法》第三条、第七条、第十三条、第十四条、第十七条、第二十四条、第三十九条、第四十四条、第四十五条、第四十七条、第六十九条，《中华人民共和国民法典》第一百二十条、第一百七十九条、第九百九十五条、第九百九十八条、第一千条、第一千一百六十七条、第一千一百八十二条，《最高人民法院关于审理利用信息网络侵害人身权益民事纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十二条第一款之规定，判决如下：

一、被告 A*（某高股份有限公司）于本判决发生法律效力之日起十五日内，向原告左某致书面赔礼道歉，致歉声明内容经本院审核；

二、被告某琴商务咨询（上海）有限公司、A*（某高股份有限公司）于本判决发生法律效力之日起十五日内删除原告左某在两被告及相关个人信息接收方的全部个人信息，并出具相关凭据；

三、被告 A*（某高股份有限公司）于本判决发生法律效力之日起十日内赔偿左某财产损失 20000 元（含合理开支）；

四、驳回原告左某的其他诉讼请求。

案件受理费 500 元，由被告 A*（某高股份有限公司）负担，并于本判决发生法律效力之日起十日内迳付给已经预交费用的原告左某。

如果未按本判决指定的期限履行给付金钱义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

如不服本判决，原告左某及被告某琴商务咨询（上海）有限公司可在判决书送达之日起十五日内，被告 A*（某高股份有限公司）可在判决书送达之日起三十日内，向本院递交上诉状，并按照对方当事人的人数提出副本，上诉于广州市中级人民法院。

审 判 长 邵 山

审 判 员 曹 钰

审 判 员 朱晓瑾

二〇二三年九月八日

法官助理 刘梦薇

书 记 员 张颖宁