

# 顾客就餐遇门店直播 私人对话被公开传播

律师:把消费者当“免费素材”,餐厅涉嫌多重侵权

在餐馆吃饭,不料餐馆在直播引流,把你的画面直播出去了,放在你身上,你同意吗?近日,有名网友在社交平台发文称,其在泉州某餐厅(以下简称餐厅)就餐时,被门店商业直播拍摄人脸,私人对话也被收音对外公开传播。事件曝光后引发网友热议,律师指出,在未经顾客知情和同意下,就擅自直播顾客吃饭聚餐聊天的画面,将顾客当“免费素材”,餐厅此举涉嫌多重侵权。

□融媒体记者 黄墩良



将顾客当“免费素材”,涉嫌多重侵权。(AI制图)

## 现象 就餐时被直播 顾客发帖吐槽

据发帖网友描述,其进店之初,服务员询问选择拼桌还是单独就坐,她选择了单独座位。入座下单后,朋友才发现身后门店正在开启直播,镜头已将她们摄入直播间画面。网友当即要求更换座位。

然而,工作人员口头回应“已经核销下单不能更换,怕会丢菜,要等全部菜品上齐之后才可以更换”。后续另一位工作人员同样告知不能换座,多位工作人员说辞一致,反复以“换位会导致菜品送错、送乱”为由推脱。直到该网友找到一位管理人员再三表达不满后,才被安排更换座位,工作人员还赠送果

盘表示歉意。

本以为事情就此结束,可网友回到家中回看留存的直播间录屏却发现:直播收音清晰收录到她们就餐时私下聊天的内容,主播还在直播间公开说道:“刚刚反映主播直播照到她们了,她们准备换位了。”

该网友在文中质问道:“身处公共消费场所,不等于消费者就要放弃肖像权和隐私权,食客不该沦为门店直播引流的免费素材。”其要求门店删除所有包含肖像、对话声音的直播片段,并就整件事情给出合理解释,否则将向12315、直播平台继续维权。

昨日,记者发现,网友吐槽的视频已

经下架了。

该帖发布后迅速引发市民共鸣。不少人也表示有类似遭遇。

网友“今天我又想吃(减肥版)”置顶评论表示:“非常讨厌对着客人直播!!!”网友“小汤圆”说:“很多餐厅的探店也是!!!!侵犯肖像权。”一名网友则指出:店里人会拿客人吃饭聊天当噱头用来直播,一点隐私都没有,还会讨论客人,很没有隐私,这种店真的要狠狠避雷。

市民林女士说,有些减肥机构为了宣传自己,也会当场直播学员的训练场景,“我觉得没经过学员的同意,这样做很不好”。

## 观点 身处公共空间 不等于放弃隐私

事件曝光后,关于“餐厅直播是否侵权”的讨论持续发酵。

支持维权的网友认为,消费者到店就餐,在事先毫不知情的情况下被门店商业直播拍摄人脸、收音私人对话,已经超出了正常经营范围。公共场所虽然不同于私人空间,但消费者的人格尊严和隐私权益仍应受到保护。

商家以直播方式引流,应当提前告知消费者并征得同意,而非将食客当作“免费素材”。

也有观点认为,餐厅作为经营场所,安装监控设备较为常见,但商业直播与店内监控有本质区别。监控录像通常仅用于安全保障且不对外公开,而商业直播面向不特定公众实时传播,拍摄内容包含消费者肖像和声音,可能对消费者权益造成实质性影响。

还有业内人士指出,近年来餐饮行业直播探店、现场直播逐渐成为引流新方式,但部分商家在操作中忽视了消费者权益保护。直播镜头对准食客、收音食客对话等行为,不仅可能涉嫌侵权,也容易引发消费者反感,反而不利于门店口碑。

内容包含消费者肖像和声音,可能对消费者权益造成实质性影响。

还有业内人士指出,近年来餐饮行业直播探店、现场直播逐渐成为引流新方式,但部分商家在操作中忽视了消费者权益保护。直播镜头对准食客、收音食客对话等行为,不仅可能涉嫌侵权,也容易引发消费者反感,反而不利于门店口碑。

## 律师 未经顾客同意 涉嫌多重侵权

针对市民吐槽中涉及的法律问题,北京市炜衡(泉州)律师事务所刘亚芳律师指出,门店在未告知、未征得消费者同意的情况下,通过商业直播拍摄消费者的肖像权、隐私权及个人信息权益。

涉嫌侵犯肖像权。根据《中华人民共和国民法典》的规定,自然人享有肖像权,有权依法制作、使用、公开或者许可他人使用自己的肖像。该法还规定,任何组织或者个人不得以丑化、污损,或者利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权;未经肖像权人同意,不得制作、使用、公开肖像权人的肖像。门店商业直播拍摄食客人脸并对外公开传播,属于未经同意使用他人肖像的行为,公开传播本身即构成对肖像权的侵害。

涉嫌侵犯隐私权。《民法典》规定,自然人享有隐私权,任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵

害他人的隐私权。该法明确规定,除法律另有规定或者权利人明确同意外,任何组织或者个人不得拍摄、窥视他人的私密活动,不得处理他人的私密信息。食客在就餐过程中的私下聊天内容,属于不愿为他人知晓的私密活动和私密信息。门店通过直播收音将其对外公开传播,明显构成对隐私权的侵害。

涉嫌侵犯消费者权益。《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利,享有个人信息依法得到保护的权利。门店在提供餐饮服务过程中,未履行告知义务,将消费者置于直播镜头之下,且在消费者提出异议后反复推脱,未能及时停止侵害行为,违反了经营者应当尊重消费者人格尊严的法定义务。

刘律师提醒,市民遇到类似情况时,可通过以下途径维护自身合法权益:

一是及时固定证据。发现被直播拍摄后,第一时间通过录屏、截图等方式保存直播画面,记录直播时间、平台名称、直播间账号等信息;同时保留消费凭证,证明双方存在服务关系。

二是当场提出异议。明确要求商家停止拍摄、关闭直播镜头或更换座位,并要求商家删除已拍摄内容。如果商家拒绝或推脱,可向现场管理人员反映,必要时报警求助。

三是向平台投诉。如果直播内容发布在第三方平台,可向平台提交侵权投诉,要求平台下架相关内容,封禁违规直播间。

四是向监管部门举报。可拨打12315消费者投诉举报热线,或向当地市场监督管理部门投诉,要求行政机关依法查处。

五是依法提起诉讼。如果协商、投诉均无法解决问题,可向人民法院提起民事诉讼,要求商家停止侵害、删除相关内容、赔礼道歉,并赔偿精神损害抚慰金等损失。

# 电动车上高速 危险的“冒险之旅”

高速交警提醒:违规闯入高速,稍有不慎便可能酿成惨烈事故

近日,有网友反映在沈海高速上看到一辆电动车闯入,车上载人,且速度很快,疑似改装车。高速交警表示,警方已查处了多起电动车、摩托车闯入高速的案例。民警提醒,高速公路车流密集、车速极快,而电动摩托车车身轻、防护薄弱,加上未成年人缺乏应急处置经验,一旦违规闯入高速,稍有不慎便可能酿成惨烈事故。

□融媒体记者 张晓明 通讯员 林阿敏 刘闽华 文/图 (除署名外)



网友拍摄的视频显示,一辆电动车闯入高速,后座人员未佩戴头盔。(视频截图)



民警及时劝导消除隐患



老人骑车闯入高速

## 电动车闯高速 疾驰变道吓人

近日,一段令人揪心的视频在网络上引发热议。视频显示,在沈海高速泉州段上,一辆电动车在快车道上疾行,完全不顾后方的汽车。“电动车不仅载人,后座人员还未佩戴头盔,根据车速判断,疑似改装车。”该网友表示。

“一个敢坐,一个敢骑。”本月初,网友YDDD也发布了一段视频,显示在沈海高速涵江段,一部电动车在高速公路上快速疾驰,且在快速车道上随意变道。

4月1日,福建交警通报了一起4名未成年人深夜骑车闯卡上高速的案例。3月27日21时07分,4名人员驾乘两辆电动车在收费站入口处强行闯卡驶入高速,4人嬉笑打闹、拍摄视频,全然无视交通

安全法律法规。警方后续排查发现,除了群众反映的3月27日,在3月28日、29日这两天,涉事人员同样也实施了闯卡上高速的违法行为。高速交警主动对接辖区派出所及地方交警部门,多方摸排走访、信息比对,成功锁定全部涉事人员身份。经查:4名涉事人员中,2人为15周岁,另外2人分别为13周岁、14周岁,均为未成年人。民警立即和相关人员及其监护人取得联系,要求其前往中队接受调查处理。经调查,3月27日至29日,上述4名未成年人结伴出游,为追求刺激,返程途中骑行电动车闯卡进入高速行驶,同时存在无证驾驶、未按规定佩戴安全头盔、违法载人、超速行驶等危险行为。

## 骑车误入高速 以老年人居多

根据高速交警部门的通报,老人骑电动车误入高速公路的事件也频发。8月3日上午,泉莆高速交警支队二大队快速处置了一起老人骑电动车闯入高速公路的警情。当天上午,有群众报警称,在泉南高速下行(南安市新往泉州西收费站)路段,有一名老人骑着电动自行车在应急车道上前行。民警立即前往搜寻,最终在泉南高速张坑枢纽附近发现老人。民警及时将老人连同电动自行车安全带离高速公路。经了解,老人姓陈,今年67岁,家住洛江区双阳街道,骑车出门散心时不慎误入高速。民警向老人讲解了非机动车禁止驶入高速公路的法律规定,剖析在高速路上骑行、逆行的致命风险,并对其交通违法行为依法予以处罚和警示教育。

此外,还有不少骑车者自称迷路误入高速的案例。2月27日10时35分许,泉莆高速交警支队二大队民警接到群众报警称:一名阿婆骑电动自行车在高速公路

应急车道行驶。民警立即驾车沿线寻找,最终在泉南高速泉州往三明方向省新路段处成功找到阿婆。经现场核实,阿婆姓黄,今年77岁,当日上午骑电动车从丰泽区北峰社区的家中出发,到晋江紫帽镇找亲友。返程途中因路线不熟、方向误判,不慎驶入高速公路。

无独有偶,3月11日,泉莆高速公路交警支队三大队执勤民警接到指挥中心警情指令,称南惠支线上行80公里处有电动车在高速公路上行驶。执勤民警经过仔细沿线巡查,在南惠支线上行正兜1号隧道出口处发现该电动车。此时,这辆电动车因电量耗尽无法行驶,驾驶人滞留在高速路面。民警在确保安全的情况下,将电动车转移到应急车道,让驾驶人撤离到护栏外。同时,第一时间联系相关部门到场协助,将驾驶人和故障电动车安全送至高速公路出口。经了解,电动车驾驶人是附近村民,骑电动车迷路,误上高速公路。

## 两轮车更危险 易造成严重后果

高速交警提醒:高速公路专供机动车通行,行人、电动自行车等非机动车严禁进入。电动车防护弱、车速慢,在高速上行驶、逆行,一旦与机动车发生碰撞,后果不堪设想。

两轮车上高速的危害:

►两轮车高速运转下稳定性不够,一

旦发生车辆故障或者道路故障,容易引起侧翻,并导致驾驶员摔倒,一旦后车来不及避让,会造成严重后果。

►相比于汽车,两轮车的主被动安全防护设施比较缺乏。操控不当,或者发生事故,由于“肉包铁”的特点,对两轮车驾乘人员所受的身体伤害更大。

# 组织驾考学员作弊 男子被处罚



本报讯(融媒体记者黄墩良 通讯员杨鑫)近日,洛江区人民法院公布一起驾考领域组织考试作弊案。男子刘某某通过张贴小广告、播放宣传卡片招揽考生,利用自制作弊设备远程传输答案,帮助多名考生通过机动车驾驶证科目一考试,非法获利7000元,因其在国家考试中多次组织作弊且情节严重,最终被依法惩处。

刘某某的作弊方法并不复杂,他通过在路边栏杆贴小广告或者给路边车辆插小卡片等方式,推广称其有机动车驾驶证科目一考试“包过”的方法,招揽有作弊需求的考生。

2023年2月,刘某某先后按照事先与考生约定的考试时间、地点,到位于泉州市某地的机动车驾驶证考场附近等候。等考生到后,他在其车内安排考生穿上其

自制的作弊设备进入考场,并告诉考生,穿上这衣服,考试的时候他会通过耳机把答案告诉考生。

刘某某操作上述作弊设备实时向考生丁某甲、关某乙、黄某丙、黄某丁、周某某提供科目一试卷答案,帮助丁某甲于2023年2月20日通过考试,帮助关某乙、黄某丙、黄某丁于2023年2月25日通过考试,帮助周某某于2023年2月26日通过考试。刘某某从中获利约7000元。

洛江区人民法院经审理认为,被告人刘某某多次在法律规定的国家考试中,组织作弊,其行为已构成组织考试作弊罪,且属情节严重。刘某某归案后如实供述罪行,具有坦白情节,可以从轻处罚;其自愿认罪认罚,可以从宽处理;其退出违法所得,可以酌情从轻处罚,遂依法以犯组织考试作弊罪,判处刘某某相应刑罚。

法院介绍,机动车驾驶证事关人民群众道路出行安全。我国道路交通安全法对机动车驾驶必须经考试取得驾驶人资格具

有明确的规定,机动车驾驶人考试也属于法律规定的国家考试。

法官提醒,广大机动车驾驶学员要认真参加机动车驾驶技能和驾驶知识培训,掌握过硬的驾驶知识和驾驶技术,避免成为“马路杀手”,对自己和他人的生命安全负责,任何企图在机动车驾驶证考试中组织作弊、蒙混过关的行为,都将受到法律的严惩。

## 相关链接

《机动车驾驶证申领和使用规定》第九十三条规定,申请人在考试过程中有贿赂、舞弊行为的,取消考试资格,已经通过考试的其他科目成绩无效,由公安机关交通管理部门处二千元以下罚款;申请人在一年内不得再次申领机动车驾驶证。

申请人以欺骗、贿赂等不正当手段取得机动车驾驶证的,由公安机关交通管理部门收缴机动车驾驶证,撤销机动车驾驶证许可,处二千元以下罚款;申请人在三年内不得再次申领机动车驾驶证。(墩良 辑)

## 关于邮储银行泉州市华大营业所《金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局泉州监管分局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告,发证机关:国家金融监督管理总局泉州监管分局。

中国邮政储蓄银行股份有限公司泉州市华大营业所

机构编码:B0018A335050105

许可证流水号:01165735

电话号码:0595-22683811

机构住所:福建省泉州市丰泽区美仙路303、305、307、309号

邮政编码:362600

批准成立日期:2008年7月30日

发证日期:2026年8月24日