

杭州互联网法院
民事判决书

(2022)浙 0192 民初 4259 号

原告：薛 xx，男，汉族，住安徽省合肥市。

被告：浙江淘宝网络有限公司，住所地浙江省杭州市余杭区五常街道文一西路。

法定代表人：王明强，董事长兼总经理。

委托诉讼代理人：吴旭华，浙江天册律师事务所律师。

委托诉讼代理人：褚霞，浙江天册律师事务所律师。

原告薛 xx 诉被告浙江淘宝网络有限公司（以下简称淘宝公司）个人信息保护、隐私权纠纷一案，本院于 2022 年 5 月 30 日立案后，适用普通程序由审判员独任进行审理。本院于 2022 年 7 月 5 日公开开庭进行了审理。原告薛 xx、被告淘宝公司的委托诉讼代理人吴旭华、褚霞到庭参加诉讼。案件审理过程中，当事人向本院提出延期举证申请，相应期间已从正常审限中扣除。本案现已审理终结。

原告薛 xx 向本院提出诉讼请求：1. 请求判令淘宝公司公开承认错误并公开道歉（可在其官方微博公开向被泄漏信息的用户致歉或者向本人邮寄书面道歉信）；2. 请求判令淘宝公司加强对用户信息安全保护并要求下游合作商加强对用户信息安全保护；3. 请求判令淘宝公司赔偿个人间接经济损失 5000 元及精神损害抚慰金 5000 元。事实和理由：2021 年 12 月 15 日，薛 xx 通过淘宝官方网站平台购买

食品怪味豆 500 克并按淘宝要求于平台填写了个人详细信息。之后薛 xx 于 2021 年 12 月 17 日先后接到 3 通 00 开头的境外诈骗团伙电话，通话过程中对方清楚知道薛 xx 电话号码（13xxx****x4），薛 xx 在淘宝平台填写的收货昵称（玛 xxx），薛 xx 购买此商品的快递单号（77xxxxxxxxxxxx0），薛 xx 此次购买的物品名称（渝兄怪味豆），薛 xx 的支付宝账号（13x*****），薛 xx 的支付宝昵称（霸 xx）。这些信息和薛 xx 在淘宝公司官方网站填写的一模一样，因此薛 xx 认为淘宝公司泄漏了其个人信息，致使境外诈骗团伙利用这些信息多次致电薛 xx 实施电信诈骗，使其生命财产安全受到了威胁，助长诈骗分子的嚣张气焰。薛 xx 认为淘宝公司随意泄漏用户个人信息的行为，侵害了其个人信息权益和隐私权，遂诉至法院，请求判如所请。

被告淘宝公司答辩称：1. 涉案交易流程分为用户在淘宝网上购买涉案商品达成交易的线上成交环节及商品成交后的线下履约环节，不同环节生成及展示的信息不同。2. 薛 xx 主张的涉案信息与交易订单信息存在较大差异，而与薛 xx 举证的快递面单所示信息高度吻合，因快递面单致使案外人获取涉案信息具有极高盖然性。3. 淘宝公司遵循合法、正当、必要原则，公开个人信息收集、使用规则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，严格按照薛 xx 的授权同意范围处理其个人信息，并不存在违规处理薛 xx 个人信息的行为。4. 就涉案订单，淘宝公司已采取多项安全管理措施防止用户个人信息泄露，履行了必要的用户信息安全保护义务。本案中，薛 xx 所主张的涉案信息相关的订

单日志并无异常，涉案商家也未对涉案订单进行解密、下载，因而，涉案信息不存在因涉案订单而泄露的可能性。5. 淘宝公司处理涉案信息中的收货人名称、电话号码，已遵循了合法、正当、必要的原则，并符合相关法律规定要求；此外，淘宝公司还依法采取了符合法律规定、业务标准合理可行的安全防护措施，充分保障了平台的安全性；就线上交易环节淘宝公司也已经采取必要的管理保护措施，以保障用户个人信息的可控性和安全性。具体到案涉订单信息，淘宝公司也已充分举证不存在泄露可能。在淘宝公司已经尽到举证责任的前提下，淘宝公司就涉案信息的处理行为不具有违法性，对薛 xx 诉称的信息泄露不存在过错。结合本案证据，因快递面单而致使案外人获取信息具有极高盖然性。综上所述，结合涉案信息泄露可能发生的环节，以及淘宝公司已采取的符合相关法规及行业要求的保障用户个人信息的安全保护措施，淘宝公司提交的相关证据已经达到了高度盖然性的证明标准，足以证明淘宝公司对于薛 xx 诉称的信息泄露不存在任何过错。在淘宝公司已经勤勉尽责的情况下，不宜再对淘宝公司过于苛责，以免造成个人信息保护与数据流动及合理利用之间的失衡。故恳请依法驳回薛 xx 本案的全部诉讼请求。

薛 xx 为证明其诉请主张的事实，向本院提交了以下证据材料：1. 淘宝平台交易订单信息网页、薛 xx 在淘宝平台填入的收货地址信息、案涉订单商品的物流信息、商品快件实物，拟证明薛 xx 在淘宝平台形成有网购交易订单，淘宝公司掌握该交易订单中薛 xx 的个人信息，且该部分个人信息与薛 xx 被泄漏信息完全一致；2. 视频两段，拟证明因

淘宝平台泄露薛 xx 交易订单中的个人信息，致其受到境外电信诈骗电话，遭到境外电信诈骗。

淘宝公司为证明其答辩主张的事实，向本院提交了以下证据材料：1. 薛 xx 提供的快递面单及录像视频、支付宝搜索截图，拟证明根据薛 xx 举证的录音及快递面单照片，录音中的案外人掌握的信息与薛 xx 快递面单信息高度吻合；根据薛 xx 的手机号可在支付宝 APP 中搜索得知其支付宝账号及支付宝昵称；2. 淘宝 APP 账号注册及淘宝隐私权政策、《淘宝平台服务协议》、《淘宝网隐私政策》变更公示通知，拟证明淘宝公司在用户授权同意的范围内收集使用个人信息；3. 通信网络安全防护定级备案证明、信息系统安全等级保护备案证明、管理体系认证证书、《淘宝网市场管理与违规处理规范》、《淘宝网关于不当获取使用信息实施细则》、（2022）厦鹭证内字第 54395 号公证书、涉案订单交易日志截图、（2022）厦鹭证内字第 54393 号公证书及视频截图，拟证明就涉案订单，淘宝公司已采取多种措施以防止用户个人信息泄露，履行了必要的安全保护义务。

本院组织双方当事人对对方提交的证据发表了质证意见。经本院审查，对双方当事人提交证据的形式真实性及关联性予以确认，但对于双方所提交证据能否达到证明目的，将在争议焦点中予以详述。

根据当事人陈述和经审查确认的证据，本院认定事实如下：

一、双方当事人主体身份情况及在个人信息处理活动中的关系

淘宝网络购物平台（以下简称淘宝平台）系电子商务平台。淘宝公司系淘宝平台经营者，在电子商务中为平台中的交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动。

薛 xx 系淘宝平台注册用户，其注册账号昵称为“玛 xxx”。

薛 xx 为使用淘宝平台进行购物交易，在注册淘宝平台账号时与淘宝公司签订有《淘宝平台服务协议》，并点击“同意”了淘宝公司提供的《淘宝网隐私政策》，以便淘宝公司向薛 xx 提供网络购物平台服务时处理薛 xx 必要的相关个人信息。《淘宝网隐私政策》中与案涉争议相关的用户个人信息处理情形包括：1.“为了创建淘宝平台账户您需要至少向我们提供您的手机号码、拟使用的会员名和密码。如果您拒绝提供上述信息，您将无法注册淘宝平台账户，仅可以使用浏览、搜索服务”；2.“当您在我们的产品及/或服务中订购具体商品及/或服务时，我们会通过系统为您生成购买该商品及/或服务的订单。在下单过程中，您需要至少提供您的收货人姓名、收货地址、收货人联系电话”；“同时该订单中会载明您所购买的商品及/或服务信息、具体订单号、订单创建时间、您应支付的金额、您的备注信息。我们收集这些信息是为了帮助您顺利完成交易、保障您的交易安全、便于您查询订单信息、提供客服与售后服务及其他我们明确告知的目的”；3.“您通过淘宝平台购买商品或服务，我们会根据您的选择，将您的订单信息中与交易有关的必要信息共享给相关商品或服务的提供者，以实现您的交易、配送及售后服务需要”；4.“为保证您购买的商品及

/或服务能够顺利、安全、准确送达、提供，我们会向为淘宝平台提供物流信息系统和技术服务的浙江菜鸟供应链管理有限公司披露订单相关的配送信息，并由其根据商品及/或服务提供主体的选择向相应的物流配送主体同步相关配送信息。您知悉并同意相应物流配送主体不可避免地获知及使用您的配送信息，用于完成交付目的”。

二、淘宝公司就案涉购物订单的交易活动对薛 xx 个人信息的情况

2021 年 12 月 15 日，薛 xx 使用其案涉淘宝账号通过淘宝平台在平台内商家处下单购买了商品名称为“渝兄怪味胡豆”的产品，并在淘宝平台形成交易订单。淘宝公司在形成案涉交易订单时收集、存储的与薛 xx 相关的个人信息包括：1. 薛 xx 作为买家主体身份的淘宝账号信息（账号昵称“玛 xx 卡”）；2. 薛 xx 购买商品的信息，包括：商品名称“渝兄怪味胡豆 500g 重庆特产麻辣怪味豆休闲零食散装兰花豆小包装”、属性、价格“15.80 元”、数量“500g（1 斤约 21 包）”；3. 案涉交易订单号、订单创建时间信息；4. 支付完成信息，实际付款情况和付款时间；5. 配送信息，包括：收货人名称“玛 xx 卡”、地址“云南省 xx 市 xxx 花园”、联系电话“13xxxxxxxx4”。

案涉交易订单在淘宝平台形成后，淘宝公司将案涉交易订单中以下与薛 xx 相关的信息，通过淘宝平台系统以部分脱敏形式向商家进行展示：1. 薛 xx 的案涉淘宝账号昵称“玛 xxx”，该昵称信息以部分字符加※覆盖脱敏形式向商家展示；2. 订单交易的商品信息，包括商品名称“渝兄怪味胡豆 500g 重庆特产麻辣怪味豆休闲零食散装兰花豆小包装”、

属性、价格“15.80 元”、数量“500g（1 斤约 21 包）”；3. 案涉交易订单号、订单创建时间信息；4. 支付信息，包括支付金额、款项到账情况；5. 配送信息，包括：收货人名称“玛 xxx”、地址“云南省 xx 市 xxx 花园”、联系电话“13xxx****x4”，该收货信息全部以加※覆盖脱敏形式向商家展示。若商家需要查看薛 xx 账号昵称信息及案涉订单中收货信息的解密明文信息或下载导出订单，均需通过密码验证方式进行手动操作，相关动作均记录在平台日志。在商家交易后台页面，淘宝公司设置有安全提示，具体为在页面中告知商家“该页面涉及用户隐私信息，请注意数据安全”，在商家进行导出订单操作时，进一步提示“除您另行获得用户的明确同意外，仅可将订单相关的用户个人信息用于交付商品/服务、提供售后服务等交易履约的必要用途。一旦非法使用或向他人非法提供用户个人信息的，淘宝平台可按照平台规则进行违规处置；店铺经营主体及相关责任人也将面临监管部门行政处罚乃至承担刑事责任”，并提供了具体违规后果以作警示。淘宝公司提交的后台数据日志显示，涉案信息相关的订单日志并无异常，商家也未对涉案订单收货信息进行解密查看、下载导出。

案涉商家为完成平台店铺批量交易订单的快递交付、线下履约，选择与浙江菜鸟供应链管理有限公司合作，由案涉商家使用面单打印设备，基于商家发货指令，菜鸟平台向淘宝公司调取接口，由淘宝公司将薛 xx 案涉订单的配送信息（即收件人姓名、收货地址、收货人联系电话、商品概括描述“1 件/渝兄怪味胡豆/500g 1 斤约 21 包”）以数据加密、信息脱敏形式经菜鸟平台传送，再用于商家打印

出解密的含有薛 xx 案涉订单配送信息的纸质快递面单，最后由申通快递于 2021 年 12 月 16 日开始进行线下投递作业。前述打印出的快递面单（非隐私面单）中所含薛 xx 解密后的明文相关个人信息为：1. 配送信息，包括收货人名称“玛 xxx”、地址“云南省 xx 市 xxx 花园”、联系电话“13xxx****x4”；2. 投递物品的概况信息，包括“1 件/渝兄怪味胡豆/500g 1 斤约 21 包”。

三、薛 xx 接到知悉其案涉订单交易相关个人信息骚扰电话的有关情况

2021 年 12 月 18 日，薛 xx 签收申通快递公司投递的案涉交易订单快递包裹。在薛 xx 签收该快递包裹前，2021 年 12 月 17 日，薛 xx 收到三通“00”开头的不知名的境外号码电话，声称系申通快递公司的工作人员，告知薛 xx 案涉快递包裹在运输途中丢失，可通过薛 xx 支付宝赔偿其损失 50 余元，但又告知薛 xx 称，薛 xx 支付宝未开通商家理赔通道，要派工作人员加薛 xx 微信指导其进行支付宝商家理赔通道的开通操作。同时，为取得薛 xx 信任，还对薛 xx 透露了掌握的以下信息：1. 名称“玛 xx 卡”、地址“云南省 xx 市 xxx 花园”、联系电话“13xxxxxxxxx4”；2. 投递物品的概况信息，包括“1 件/渝兄怪味胡豆/500g 1 斤约 21 包”；3. 快递单号；4. 薛 xx 支付宝账号（13xxxxxxxxx4）、支付宝昵称“霸 xx”。薛 xx 因对上述电话内容产生质疑，未按电话要求对其支付宝账户进行操作，未发生财产损失。

据淘宝公司提供的证据显示，通过案涉快递面单中的收件人联系号码“13xxxxxxxxx4”，在支付宝 APP 中进行搜索，可搜索到薛 xx 对应的支付宝账号，获知其支付宝账户

昵称为“霸 xx”。

四、淘宝公司举证平台履行确保个人信息处理活动合规的相关情况

在第三方机构对平台信息安全评定方面。淘宝公司提交《通信网络安全防护定级备案证明》、《信息系统安全等级保护备案证明》显示，淘宝平台已根据《通信网络安全防护管理办法》、《信息安全等级保护管理办法》规定，就平台信息系统依法完成备案、评测，安全等级为 3 级。同时，淘宝公司提交的《管理体系认证证书》显示，淘宝平台信息系统取得 ISO27001 信息安全管理体系认证。

在制定个人信息保护的平台规则方面。淘宝公司提交的平台规则显示，淘宝平台通过制定、公示《淘宝网市场管理与违规处理规范》、《淘宝网关于不当获取使用信息实施细则》等规定明确淘宝会员（既包括淘宝平台上购买商品或服务的买家，也包括在淘宝平台上成功创建店铺并从事商品销售或提供服务的经营活动的卖家）不得获取个人信息规范。

在对平台内买家订单信息、配送信息向商家及菜鸟物流展示、传送过程中的信息安全技术管控方面。淘宝平台就平台内订单交易，向平台商家提供含有买家个人信息的交易订单、配送信息时，采取了订单、配送信息去标识化、安全提示、下载管控、违规处罚等必要的保护措施

（具体措施与薛 xx 案涉情况相同）；向平台商家合作的菜鸟物流传送商品配送信息用于快递面单打印时，采取了配送信息加密去标识化、不可展示、不可获取，仅在商家操作打印快递面单后，在纸质快递面单中可见买家配送信息

等必要的保护措施（具体措施与薛 xx 案涉情况相同）。

根据双方当事人的诉辩意见，本案争议焦点为：淘宝公司在案涉个人信息处理活动中的行为，是否侵害了薛 xx 的个人信息权益、隐私权，应否承担赔礼道歉、损失赔偿等侵权责任。

本院认为，根据《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》）第六十九条第一款之规定，处理个人信息侵害个人信息权益造成损害，个人信息处理者不能证明自己没有过错的，应当承担损害赔偿等侵权责任。该条规定与《中华人民共和国民法典》（以下简称民法典）第一千一百六十五条规定相衔接，规定了个人信息处理者侵权责任，即个人信息处理者侵害他人个人信息权益造成损害，按照过错推定的归责原则承担损害赔偿等侵权责任。个人信息处理者侵权责任与《民法典》侵权责任编中的一般侵权责任类型，在行为主体、行为方式、归责原则、过错考量因素、因果关系的认定标准、损害的认定等方面明显不同，而系由《个人信息保护法》特别规定的一种特殊侵权责任类型。一般认为，个人信息处理者因信息处理行为侵害个人信息权益造成损害的侵权责任构成要件为：1. 个人信息处理者实施了个人信息处理行为；2. 存在个人信息权益受损害的事实；3. 个人信息处理者不能证明自己没有过错；4. 个人信息处理行为与损害事实之间存在因果关系。以下结合本案具体情形，就淘宝公司是否符合个人信息处理者侵害个人信息权益承担侵权责任的构成要件进行逐一分析：

一、个人信息处理者是否存在个人信息处理行为

《个人信息保护法》第六十九条确立的个人信息处理者侵权责任与《民法典》侵权责任篇中的一般侵权责任，在侵权主体和侵权行为方式上明显存在不同。首先，个人信息处理者侵权责任的主体仅限于个人信息处理者，非个人信息处理者的组织和个人侵害个人信息权益造成损害时，则不能适用个人信息处理者侵权责任，而应适用《民法典》第一千一百六十五条第一款规定的一般侵权责任。所谓个人信息处理者，是指在个人信息处理活动中自主决定处理目的、处理方式的组织、个人。可见，个人信息处理者从主体要素上看既包括个人也包括有组织，但《个人信息保护法》第七十二条第一款自然人因个人或者家庭事务处理个人信息的情形排除在个保法的适用范围之外，因此，自然人因个人或者家庭事务处理个人信息侵害他人个人信息权益的，亦不适用个人信息处理者侵权责任的法律规定。个人信息处理者从责任要素上看，只有在个人信息处理活动中能够自主决定处理目的、处理方式的，才是个人信息处理者，即个人信息处理者应该对信息处理行为具有控制力和决定力。总之，《个人信息保护法》立法目的在于解决以自动化方式处理个人信息造成的个人信息处理地位的不对等以及所带来的巨大风险问题，进而平衡科技进步与个人权利保护的关系，规范的是发生在信息、技术、经济等能力不对称的个人信息处理者与个人之间的个人信息处理活动，调整的是在信息处理能力上不平等的个人与信息处理者之间的关系，故对个人信息处理者进行界定时着重强调的是，在信息处理活动中个人信息处理者与个人之间的不平等的信息处理关系。其次，个人信息处理

者侵权责任的侵权行为限于个人信息处理活动中的行为，即个人信息处理者在个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等活动中的行为，既包括作为的处理行为，如在不具有合法性基础的情况下擅自处理他人的个人信息；也包括不作为，如没有依法采取必要措施保护个人信息安全、未尽到必要、合理的个人信息安全保障义务、未依法回应个人在个人信息处理活动中的权利请求、对涉及个人信息安全的事件未及时采取补救措施等，导致个人信息被他人窃取、篡改或不当使用等。对于个人信息处理者在其他活动中的行为，则不适用个人信息处理者侵权责任的法律规定。

本案中，薛 xx 注册成为淘宝平台会员，在淘宝平台上进行购物交易，淘宝公司就在平台线上发生的案涉订单交易通过计算机自动化手段对薛 xx 个人信息进行了相关处理活动。从已查明的事实可知，具体处理活动包括：1) 在形成交易订单的过程中，淘宝公司收集、存储了薛 xx 的淘宝账号信息、薛 xx 购买案涉商品的信息、案涉交易订单信息、订单支付情况信息以及订单配送信息等。2) 案涉交易订单形成后，淘宝公司通过淘宝平台系统以部分脱敏形式向订单交易卖家展示了薛 xx 的案涉淘宝账号昵称、订单交易的商品信息、案涉交易订单信息、订单支付情况信息以及配送信息。3) 案涉交易订单交付履行时，淘宝公司将薛 xx 案涉订单的配送信息以数据加密、信息脱敏形式经菜鸟平台传送，基于商家发货指令，菜鸟平台向淘宝公司调取接口，用于商家打印出解密的含有薛 xx 案涉订单配送信息的纸质快递面单。淘宝公司本案中信息处理活动中是否涉

及未依法采取必要措施保护个人信息安全、未尽到必要、合理的个人信息安全保障义务等不作为情形，本院将在下文过错要件中予以阐述。综上，淘宝公司作为平台网络服务提供者，在为薛 xx 提供信息网络服务的过程中，同时亦作为信息处理者，通过计算机自动化手段对薛 xx 交易过程中形成的个人信息进行了处理活动。双方之间从信息处理能力上而言，存在不平等的信息处理关系，依法可适用《个人信息保护法》关于个人信息处理者侵权责任的法律规定。

二、是否存在个人信息权益受损害的事实

个人信息处理者侵权责任构成要件中的损害，是指个人因其所享有的个人信息权益受到侵害而遭受不利后果的状态。个人信息权益的损害既包括物质性损害，也包括非物质性损害，其中：物质性损害主要指财产、经济性损失，这类损失能够以金钱予以衡量或者加以计算，包括个人信息被非法处理，为维护权益而支出的合理维权费用损失，以及因个人信息被不当处理而遭受的次生损失，如个人信息泄露之后遭到的欺诈、勒索、盗用、冒领等造成的财产损失或人身损害；非物质性损害主要指难以通过金钱衡量或加以计算，也不能基于市场交易将其物化为具体财产类型的损失，主要表现为因个人信息权益遭受侵害而导致的精神上的焦虑、愤懑、抑郁、痛苦等精神反常现象。在司法实践中，对侵害个人信息权益的物质性损害认定往往较为明晰，但对非物质性损害的认定则存在较大的难度，这主要是因为精神上的痛苦等往往难以量化，更难以进行举证，而且对个人信息权益侵害的不良后果具有长期

性、潜在性及不可预见性等特征，往往呈现为一种对可能增加的安全风险的焦虑或未来遭受欺诈或其他伤害的担忧。据此，因考虑对个人信息处理者侵权责任中精神性损害的认定进行类型化区分：1）当个人信息权益与其他人格权存在重叠，信息处理行为在侵害个人信息权益的同时也侵害了姓名权、肖像权、隐私权、名誉权等具体人格权时，一般可认定构成精神损害，应承担消除影响、赔礼道歉等侵权责任，至于是否达到严重精神损害需承担精神抚慰金赔偿，则需进一步根据具体情形予以判定，但应降低严重精神损害的认定标准；2）单纯的因侵害个人信息权益未同时侵害其他具体人格权而给自然人造成的精神损害，如因个人信息泄露导致人身、财产权益遭受不确定的风险而产生焦虑与不安全感等，则需要考虑受侵害个人信息类型、风险发生的盖然性、风险可能导致的危害及其影响范围等综合因素，酌情认定，例如，泄露敏感个人信息，导致个人对人身、财产权益未来遭受不可逆的风险而产生焦虑与不安全感，通常情况下即可以认定达到了精神损害的程度。本院认为，既不宜对此种焦虑、不安、痛苦的精神性侵害一概予以排除，设置过于严苛的“严重性”精神损失的认定标准，也不宜认为仅造成单纯风险、不安的负面情绪就当然构成精神损害，过分降低构成精神损害的认定标准，否则将这种风险以及对这种风险的焦虑作为确定的、法律上可救济的损害，将对传统的损害认定构成重大冲击，也会因此种风险与个人信息权益被侵害之间的因果关系实在过于遥远，而导致信息处理者承担过于繁重的诉讼成本负担，窒息信息处理者的创新动力，不利于个人信息

权益保护和信息流通利用之间的平衡保护。

本案中，薛 xx 在淘宝平台购物，与平台内商家形成购物合同关系，在案涉交易订单形成、订单信息向商家展示、商家选择快递物流进行履约发货、线下快递物流投递包裹的过程中，相关主体均涉及到对薛 xx 个人信息的行为。2021 年 12 月 15 日，薛 xx 在平台下单购买“渝兄怪味胡豆”，并填写了商品的配送信息，12 月 16 日商家选择快递物流开始进行投递作业，12 月 17 日薛 xx 连续三次接到境外疑似骚扰诈骗电话，通过通话录音内容可知，对方掌握到了薛 xx 案涉交易的商品概况信息、配送信息和支付宝账号及昵称等个人信息，并试图以此骗取薛 xx 信任，诱导其添加微信进行下一步的“诈骗”操作。虽然因薛 xx 警觉发现了对方的欺诈意图，没有按对方的诱导做下一步的支付宝账户操作，未造成薛 xx 直接资金、财物损失，但显然因薛 xx 案涉交易中的商品概况信息、配送信息等个人信息被泄露，致使其三次接到境外疑似骚扰诈骗电话，薛 xx 所遭受到的精神性损害已绝非因个人信息泄露给其带来的纯粹情绪困扰、担忧、焦虑，或因个人信息泄露使其在未来面临遭受欺诈或其他伤害等风险的增加感到的焦虑，而是对其实实在在、现实发生的骚扰诈骗和实害危险，故就案涉情形，应可认定薛 xx 遭受到了个人信息权益受侵害的精神性损害后果，但至于该精神性损害是否已经达到了严重的程度，仍应结合骚扰电话出现的频次、持续的时间，以及能否采取措施进行屏蔽以避免骚扰等因素进行综合考量。

三、个人信息处理者能否证明自己没有过错

个人信息处理者侵权责任适用过错推定原则。所谓个人信息处理者过错推定原则是指，个人信息处理行为侵害个人信息权益造成个人损害的，推定个人信息处理者具有过错，应当承担侵权责任，除非个人信息处理者能够举证证明自己没有过错，方可不承担责任。《个人信息保护法》之所以对个人信息处理者侵权责任规定适用过错推定原则，主要考虑在个人信息处理活动中，相对于个人信息处理者而言，个人在信息处理活动中处于弱势地位，个人信息处理情况和相关证据通常只有个人信息处理者掌握，个人很难获得，因此要求个人证明个人信息处理者存在过错非常困难。基于此，对于个人信息处理者过错推定原则的内涵亦应进一步明确：

1) 从过错推定原则的适用范围上看，只有《个人信息保护法》第六十九条第一款确定的个人信息处理者侵权责任方可适用过错推定原则，当行为人不属于个人信息处理者或者不适用《个人信息保护法》的情形时，不应适用过错推定原则。

2) 从过错推定原则的法律效果上看，过错推定原则表明法律推定个人信息处理者具有过错，个人无需举证证明个人信息处理者存在过错，应由个人信息处理者举证证明其不具有过错，个人信息处理者不能举证证明其没有过错，或其举证仅能达到有无过错这一事实的真相不明状态时，仍应由个人信息处理者承担不利后果即败诉的风险。

然而，个人信息处理者过错责任原则在司法中适用的最大的难点和症结还在于，一方面过错本身是个人信息处理者的一种主观心理状态，难以单纯从主观心理方面进行

认定；另一方面无过错属于一种消极事实，个人信息处理者要证明一种消极事实的存在状态，需要更为明确的司法证明责任标准进行指引。故此，本院认为，根据《个人信息保护法》第一条确立的立法目的，即保护个人信息权益，规范个人信息处理活动，促进个人信息合理利用，可知《个人信息保护法》意在平衡保护个人信息权益和促进个人信息合理利用，既要求强化对个人信息处理活动中的个体救济，更突出对个人信息处理者处理行为的规制和公共治理，在司法上既要切实保障个案中个体的个人信息权益，抓后端，治已病，也要督促、激励个人信息处理者规范、合规处理个人信息，抓前端，治未病，在具体过错责任的认定标准方面，既要从宏观上考虑个人信息处理者采取的合规保护措施，也要从微观上考虑个人信息处理者个案中是否存在违法、违规处理行为，以及是否尽到了合理的与个案具体相关的安全保障义务。具体可从以下方面进行认定考量：

1. 对信息处理者侵权责任中的过错应采客观过失标准。所谓客观过失标准是指认定过失标准的客观化，即在认定是否具有过失时不再探究特定行为人主观心理状态，而是统一基于社会生活共同需要提出某种的客观标准即“合理的人”或“善良管理人”的标准，将合理的人放在与行为人相同的情形之下，判断这个合理的人对于损害的发生是否可以预见、是否可以避免。具体到个人信息处理者的客观过失标准认定中，就是首先判断在个案中个人信息处理者是否依据相关法律、行政法规所确立的行为标准行事，是否违反了与个人信息处理相关的保护性法律规范，然后再

进一步结合具体的处理行为考虑个人信息处理者是否尽到了合理的善良管理人应达到的安全注意标准。

2. 在具体的步骤和标准上，个人信息处理者要证明其信息处理行为无过错：

首先，需要举证证明其没有违反个人信息处理规则的法律规范，主要包括《个人信息保护法》第二章中的相关处理规则，即个人信息处理者处理个人信息因具有合法性基础，没有违反侵害个人信息权益的消极义务。若个人信息处理者不具有合法性基础，就对他人的个人信息进行处理，当然属于侵害个人信息权益的非法处理行为，具有违法性，应认定具有过错。换言之，个人信息处理者需举证证明其处理行为具有合法性基础，未违反个人信息处理规则的法律规范。

其次，需要举证证明其采取了与案涉处理行为相关联的个人信息保护必要合规措施，没有违反与案涉处理行为相关联的关于个人信息处理者保护个人信息安全的义务的法律规范和关于个人信息保护影响评估义务的法律规范等法律保护性规范，例如，事前在宏观上是否尽到了《个人信息保护法》第五十一条与案涉处理行为相关联的个人信息处理者合规保障义务、保护影响评估情况，是否具有数据信息安全的等保证书、ISO 安全认证等等，事中、事后是否尽到了个人信息安全事件补救和通知义务等等。

最后，个人信息处理者还需要举证证明其已经尽到了与其专业能力相匹配的合理谨慎的人在特定情形下（与具体信息处理行为直接相关联的）所应尽到的安全保障注意义务。之所以如此，系因《个人信息保护法》第五章及其

关于个人信息处理者保护个人信息安全的义务的法律规范和关于个人信息保护影响评估义务的法律规范等法律保护性规范，这些规范注重从宏观层面上对个人信息处理提出较客观、统一和易实施的保护性要求，在很大程度上只是对个人信息处理者的注意义务和注意程度的基本要求。因此，即便个人信息处理者遵守了基本的保护性规范，还不能证明其完全没有过失，个人信息处理者还须证明自己已经尽到了合理谨慎的人在特定情形下所应尽到的注意义务。具体可以考虑以下因素进行综合判断：个人信息的类型、处理的目的、必要性、处理行为方式、处理的具体场景、个人信息处理者可达到的专业技术水平和应对能力、以及此前是否出现过类似损害情况、采取措施进行避免的可能性、合理性等。

本案中，据已查明的事实可知，淘宝公司作为信息处理者对薛 xx 在交易过程中及商家履约过程中的信息处理行为，主要包括：1) 在形成交易订单的过程中，淘宝公司收集、存储了薛 xx 的淘宝账号信息、薛 xx 购买案涉商品的信息、案涉交易订单信息、订单支付情况信息以及订单配送信息等。2) 案涉交易订单形成后，淘宝公司通过淘宝平台系统以部分脱敏形式向订单交易卖家展示了，薛 xx 的案涉淘宝账号昵称、订单交易的商品信息、案涉交易订单信息、订单支付情况信息以及配送信息。3) 案涉交易订单交付履行时，淘宝公司将薛 xx 案涉订单的配送信息以数据加密、信息脱敏形式经菜鸟平台传送，基于商家发货指令，菜鸟平台向淘宝公司调取接口，用于商家打印纸质快递面单。据此，以下结合案涉处理行为逐一具体分析淘宝公司

在本案中是否完成了无过错的举证责任：

1. 从宏观层面，淘宝公司所举证据，能够证明其采取了与案涉处理行为相关联的个人信息保护必要合规措施，没有违反与案涉处理行为相关联的关于个人信息处理者保护个人信息安全的义务的法律规范和关于个人信息保护影响评估义务的法律规范等法律保护性规范。

首先，在独立机构对淘宝平台进行个人信息、数据安全保护评估、认定方面，淘宝公司所举证据表明，已经按照《通信网络安全防护管理办法》《信息安全等级保护管理办法》规定，就平台信息系统依法完成三级等保备案、评测，亦取得了 ISO27001 信息安全管理体系认证。

其次，在对平台及平台内商家制定内部管理制度和操作规程方面，淘宝公司所举《淘宝网市场管理与违规处理规范》、《淘宝网关于不当获取使用信息实施细则》等证据表明，平台内商家不得以不当方式获取使用个人信息，并明确了相应的处罚规则。

第三，在对信息采取加密、去标识化及操作权限等安全技术方面，淘宝公司所举证据表明，淘宝平台向商家展示订单信息、配送信息采取了加密、留痕控制，经商家操作向菜鸟平台、物流快递传递配送信息时采取了严格加密和限制使用的措施。

第四，在对平台内商家进行数据、信息安全教育和警示方面，淘宝公司所举证据表明，淘宝平台对商家获取、使用因交易形成的买家配送等个人信息进行了隐私、数据安全方面的提示和警示教育，即在商家获取、使用买家配送等个人信息时，通过系统页面警示，“除您另行获得用户

的明确同意外，仅可将订单相关的用户个人信息用于交付商品/服务、提供售后服务等交易履约的必要用途。一旦非法使用或向他人非法提供用户个人信息的，淘宝平台可按照平台规则进行违规处置；店铺经营主体及相关责任人也将面临监管部门行政处罚乃至承担刑事责任”。

以上可以证明，就本案相关个人信息处理行为，淘宝公司采取了必要合规措施，没有违反与案涉处理行为相关联的关于个人信息处理者保护个人信息安全的义务的法律保护性规范。

2. 从是否违反侵害个人信息权益的消极义务方面，淘宝公司所举证据，能够证明其案涉个人信息处理行为具有合法性基础，没有违反个人信息处理规则的法律规范。具体分析如下：

首先，从淘宝公司案涉个人信息处理行为所涉个人信息的类型分析。《个人信息保护法》第二十八条，将个人信息类型区分为一般个人信息和敏感个人信息，对后者施以更严格的保护，个人信息处理者对个人敏感信息的处理规则亦更为严苛。所谓敏感个人信息是指，一旦泄露或非法使用，容易导致自然人人格尊严受到侵害或人身、财产安全受到危害的个人信息。本案中，淘宝公司处理薛 xx 的个人信息主要涉及案涉购物订单信息、交易支付完成情况信息、商品配送信息等。从信息的具体内容上看，淘宝公司处理的薛 xx 案涉个人信息既不属于前述法条中具体列举的敏感个人信息，也不属于社会通常认识意义上具有危及自然人人身、财产安全的敏感个人信息。从信息处理的具体场景中看，案涉订单交易中薛 xx 购买的商品是普通零

食，淘宝平台获取订单信息、配送信息，并将部分必要信息提供给对应订单的商家进行交付履约，是网络购物平台最通常的个人信息处理行为，在处理场景中亦不涉及对个人信息的敏感化处理。故淘宝公司处理的薛 xx 案涉购物订单信息、交易支付完成情况信息、商品配送等个人信息，属于一般个人信息类型。至于薛 xx 提及其支付宝账户、昵称等个人信息存在被泄露的情况，在已查明事实中，案涉争议的个人信息处理行为并不涉及到薛 xx 支付宝账户、昵称等个人信息，故在此不予评价，具体理由将在下文行为与损害事实的因果关系要件中予以阐述。

其次，淘宝公司收集、保存薛 xx 的案涉购物订单信息、交易支付完成情况信息、商品配送信息等个人信息取得了薛 xx 同意，也系为履行双方网络服务合同之必需，处理行为具有明确、合理的目的，未违反正当、必要的处理原则。淘宝公司在薛 xx 勾选同意的《淘宝网隐私政策》已明确告知将收集、保存用户在平台形成的交易订单信息、支付情况信息和商品配送信息，及收集、保存前述信息目的，即“当您在我们的产品及/或服务中订购具体商品及/或服务的订单，我们会通过系统为您生成购买该商品及/或服务的订单。在下单过程中，您需要至少提供您的收货人姓名、收货地址、收货人联系电话”，“我们收集这些信息时为了帮助您顺利完成交易、保障您的交易安全、便于您查询订单信息”及提供售后服务等目的，可认定薛 xx 对淘宝公司前述个人信息处理行为知情且同意。国家《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》第五条第（六）项规定，网上购物类 APP 的基本功能服务为“购买商品”，必

要个人信息包括注册用户移动电话号码，收货人姓名（名称）、地址、联系电话，支付时间、支付金额、支付渠道等支付信息。淘宝平台属于购物类 APP，淘宝公司收集、保存订单信息、交易支付完成情况信息、商品配送信息等，系为履行双方合同之必需，未违反正当、必要的个人信息处理原则。

第三，淘宝公司将薛 xx 部分订单信息和商品配送信息等个人信息向对应订单的商家展示、提供，取得了薛 xx 同意，也系为履行双方网络服务合同之必需，处理行为具有明确、合理的目的，符合商业习惯惯例，未违反正当、必要的处理原则。在薛 xx 勾选同意的《淘宝网隐私政策》已明确告知，淘宝平台会将薛 xx 在平台内形成的部分订单信息和商品配送信息向对应订单的商家进行展示和提供以便于商家备货履约，完成商品或服务的交付之需，即“您通过淘宝平台购买商品或服务，我们会根据您的选择，将您的订单信息中与交易有关的必要信息共享给相关商品或服务的提供者，以事实您的交易、配送及售后服务需要”，可认定薛 xx 对淘宝公司前述个人信息处理行为知情且同意。从正常的商业习惯看，淘宝公司作为居间提供网络购物平台服务的主体，其功能在于撮合平台上交易双方形成交易并辅助交易获得恰当的履行，而淘宝公司将买家在平台上形成的部分交易订单信息和商品配送信息向对应订单的商家进行展示和提供，是完成其服务的必然商业行为，更是为履行双方合同之必需，买家对此处理行为应有最基本的预期，淘宝公司前述处理行为未违反正当、必要的个人信息处理原则。

第四，基于商家发货指令，菜鸟平台向淘宝公司调取接口，淘宝公司将薛 xx 商品配送信息经菜鸟物流平台传送，用于商家打印纸质快递面单，及物流快递线下投递、交付商品，取得了薛 xx 同意，处理行为具有明确、合理的目的，符合商业习惯惯例，未违反正当、必要的处理原则。淘宝平台内商家为应对店铺内的大量订单交付作业，采取手写订单配送信息后形成快递面单再交付快递，既不经济也缺乏可操作性，但平台将配送信息的数据端口向商家可能选择的众多快递物流公司开放，亦难以保障信息在传输过程中的安全性。为此，商家可以选择菜鸟物流平台作为订单配送信息传送的通道，配送信息在菜鸟平台以加密形成通过，不会在菜鸟平台沉积，仅可用于基于商家发货指令，调取接口后的快递面单的打印之需，符合行业商业习惯惯例。在薛 xx 勾选同意的《淘宝网隐私政策》对此亦已明确告知、取得同意，即“为保证您购买的商品及/或服务能够顺利、安全、准确送达、提供，我们会向为淘宝平台提供物流信息系统和技术服务的浙江菜鸟供应链管理有限公司披露订单相关的配送信息，并由其根据商品及/或服务提供主体的选择向相应的物流配送主体同步相关配送信息。您知悉并同意相应物流配送主体不可避免地获知及使用您的配送信息，用于完成交付目的”。同时，考虑到商品配送信息在菜鸟平台以加密形式传输，菜鸟平台仅作为商家打印快递面单的信息通道，菜鸟平台除协助完成快递面单打印用于商品的交付目的外，不存在其他独立的信息处理目的和处理方式，此时所涉个人信息处理目的、处理方式等重要事项在个人信息移转中均不发生实质性改变，

故就该配送信息在菜鸟平台上的传输而言，淘宝公司依商家选择以菜鸟平台为商品配送信息传递通道，供商家打印快递面单，可不视为独立于淘宝公司向订单商家提供商品配送信息的个人信息之外的，一个新的向其他独立主体提供配送信息的处理行为，无需另行获得薛 xx 的单独同意。故，淘宝公司前述个人信息处理行为，具有合法性基础，没有违反个人信息处理规则的法律规范。

3. 从具体的个人信息处理行为，是否尽到安全保障义务方面，淘宝公司所举证证据，能够证明其已经尽到了合理谨慎的人在特定情形下（与具体信息处理行为直接相关的）所应尽到的安全保障注意义务。

薛 xx 案涉相关个人信息经历了以下处理环节：首先，淘宝公司进行收集、保存；其次，淘宝公司向订单商家进行展示、披露；第三，商家通过菜鸟平台进行快递面单打印；最后，商家选择的快递公司据面单信息进行线下配送。针对不同环节采取的必要措施，具体论述：

首先，在淘宝公司收集、保存环节，前已论及淘宝公司能够举证证明，平台信息系统已依法完成三级等保备案、评测，取得了 ISO27001 信息安全管理体系认证，具有内部数据、信息风控管理体系，也未有任何证据表明薛 xx 相关个人信息系从平台收集、保存环节被泄露，故在该环节可认定，淘宝公司尽到了必要的安全保障义务。

其次，在淘宝公司向订单商家进行展示、披露的环节，从已查明的事实可知，淘宝公司向商家提供部分订单信息、配送信息时，已采取了信息去标识化、安全提示、下载管控、违规处罚等必要的保护措施，履行必要的安全

保护义务。部分订单信息和配送信息中薛 xx 的个人信息会默认以脱敏数据的方式展示给平台内对应的商家。商家要查看解密信息或导出订单，均需手动操作，商家下载订单信息、配送信息，及后续查看导出的信息，淘宝公司均通过密码验证方式进行管控，且相关动作均会记录在平台日志，以加强信息管控。在商家交易后台页面，淘宝公司设置安全提示，具体表现为在页面中告知商家“该页面涉及用户隐私信息，请注意数据安全”，在商家进行导出订单操作时，进一步提示“除您另行获得用户的明确同意外，仅可将订单相关的用户个人信息用于交付商品/服务、提供售后服务等交易履约的必要用途”等，以作警示。故在该环节可认定，淘宝公司尽到了必要的安全保障义务。

第三，在商家通过菜鸟平台进行快递面单打印的环节，淘宝公司经菜鸟平台传送含有薛 xx 个人信息的商品配送信息时，采取了配送信息加密去标识化、不可展示、不可获取的传送管控手段，菜鸟平台无法查看加密后的配送信息，配送信息亦不会在菜鸟平台沉积，该信息数据仅能用于商家打印快递面单之用，在打印快递面单后，交给线下快递物流公司的纸质快递面单中方可见解密后的买家配送信息。故在该环节可认定，淘宝公司本案中采取了必要措施，尽到了合理的安全保障义务。

最后，当快递面单打印完成，配送信息以纸质形式进入线下配送环节时，考虑到平台控制力的限制，及快递物流由商家自行选择等等因素，物流快递环节的信息安全管控，淘宝公司实际上已缺乏采取必要安全保障措施的能力，在线下环节可能发生的信息泄露问题，难以归咎于淘

宝公司。

综上，淘宝公司能够举证证明其没有违反个人信息处理规则的法律规范，采取了与案涉处理行为相关联的个人信息保护必要合规措施，没有违反与案涉处理行为相关联的关于个人信息处理者保护个人信息安全的义务的法律规范，也已经尽到了合理谨慎主体在案涉特定个人信息处理活动中应尽到的安全保障注意义务，故淘宝公司能够证明其在本案中的个人信息处理行为没有过错。

四、个人信息处理行为与损害事实之间是否存在因果关系

在个人信息处理者侵权责任中，应当由个人举证证明，个人信息处理者实施的个人信息处理行为与其个人信息权益被侵害的损害事实之间存在因果关系。考虑到个人信息具有很强的流动性，特别是现代信息社会中个人信息可能被很多主体收集、存储和利用，且个人信息在处理过程中的环节很复杂，信息数据传递本身也具有很强的隐蔽性，个人往往难以证明直接造成其个人信息权益受侵害的主体究竟是谁，此时应适当降低个人信息处理者侵权责任中的因果关系证明标准，即只要个人提供的证据能够证明个人信息处理者存在泄露原告个人信息的高度可能性，或能够证明个人信息处理者的信息处理行为具有造成个人信息权益受损害的高度可能性，即初步完成了对因果关系的举证责任。此时，个人信息处理者应提供证据来推翻这种高度可能性，使之重新进入真伪不明的状态中，否则，应认定个人信息处理行为与损害事实之间存在有因果关系。在适用前述高度可能性的证明标准时，不论是在个人试图

举证证明处理行为与损害之间具有高度可能性时，还是在个人信息处理者试图举证推翻这种高度可能性时，均应结合案件的具体事实进行综合判断，着重考量以下因素：1) 个人信息处理者掌握被泄露个人信息的范围和程度；2) 其他主体掌握被泄露个人信息的可能性；3) 个人信息被泄露的时间、环节与特定主体个人信息处理活动之间的时间关系；4) 个人信息处理者在事件发生时实际采取的个人信息保护机制和具体措施；5) 个人信息处理者在大致时段是否发生过类似个人信息泄露的事件，等等。

本案中，先从薛 xx 的举证情况分析，薛 xx 举证证明其接听的境外骚扰诈骗电话掌握了薛 xx 在淘宝平台下单购物时形成的案涉订单商品配送信息，还掌握了其支付宝账户信息和昵称信息，而前述薛 xx 的个人信息大部分在淘宝平台中留存，故薛 xx 认为相关个人信息系由淘宝公司对外泄露所致，从社会公众的普通认知而言，确实具有高度可能性，应认定薛 xx 初步完成了因果关系的证明责任。淘宝公司为推翻前述淘宝公司信息泄露造成损害的高度可能性，从以下方面进行了举证：

1. 案涉薛 xx 个人信息的流转，涉及平台收集处理、商家履约交付快递处理和快递线下投递等三个环节，三个环节中对应三个主体所掌握的个人信息范围和程度不同，再与境外骚扰诈骗电话掌握和不掌握的信息进行对比，可以推断信息可能被泄露的环节。具体情况如下：

淘宝公司掌握的信息：1) 订单信息：详细商品信息（包括宝贝标题、属性、价格、数量）、具体订单号、订单创建时间、支付金额、支付时间；2) 收货信息：收货人

名称“玛 xxx”、地址、联系电话“13xxx****x4”；3）薛 xx 淘宝账号及昵称。

淘宝公司提供给订单商家的信息：1）订单信息：详细商品信息（包括宝贝标题、属性、价格、数量）、具体订单号、订单创建时间、支付金额、支付时间；2）收货信息：收货人名称“玛 xxx”、地址、联系电话“13xxx****x4”；3）薛 xx 淘宝账号昵称。

商品快递面单上的信息：1）商品信息（商品简称以及件数）；2）收货信息：收货人名称“玛 xxx”、地址、联系电话“13xxx****x4”；3）快递公司名称、快递单号。

骚扰电话掌握的信息：1）商品信息（商品简称以及件数）；2）收货信息：收货人名称“玛 xxx”、地址、联系电话“13xxx****x4”；3）快递公司名称、快递单号；4）薛 xx 支付宝账号（13x*****）、支付宝昵称“霸 xx”。

由上述信息掌握的范围和程度情况对比可知，骚扰电话所掌握到的信息除薛 xx 的支付宝账户和支付宝昵称外，与商品快递面单上的信息完全一致，而据已查明的事实可知，薛 xx 的支付宝账号“13x*****”与其在快递面单上所留联系号码“13xxxxxxxxx4”完全一致，任何主体在支付宝 APP 中使用该预留号码进行搜索，均可搜索到薛 xx 对应的支付宝账号，获知其支付宝账户昵称为“霸 xx”。相反，根据薛 xx 提供的录音证据显示，骚扰电话并不知晓商品的宝贝标题，也不清楚薛 xx 购买商品的价格，反问薛 xx 当时购买多少钱等，这也显示淘宝公司及淘宝公司提供给订单商家的超出快递面单之外的多余信息，例如：订单创建时间、交易金额、订单号、薛 xx 淘宝账号昵称等信息，骚扰

电话并未能够掌握。通过以上对比、分析表明，薛 xx 被泄露的信息也可能是通过快递面单，在线下投递环节中发生。

2. 从个人信息被泄露的时间与特定主体个人信息处理活动之间的时间对比关系，可以推断信息可能被泄露的环节。根据淘宝公司提供的订单状态截图显示，涉案订单于 2021 年 12 月 15 日 20:26 下单，物流快递于 12 月 16 日 9:32 出库发货，12 月 18 日快递交付签收，再结合薛 xx 提供的录音证据，骚扰电话于 12 月 17 日 10:12 开始向其拨打电话，即骚扰电话的时间在商家交付快递物流，商品快递出库发货之后，商品快递被签收之前。从前述时间线来看，骚扰电话通过出库发货后的快递面单获取薛 xx 的涉案信息，也具有很高的可能性，且符合现实常情。

3. 从骚扰电话的主体身份设定与其掌握的信息关系进行适恰的角度，也可以推断信息可能被泄露的环节。在骚扰电话中，骚扰电话自称系申通快递工作人员，谎称快递丢件，可以进行赔偿，以此试图诱导薛 xx 按其指示操作支付宝，如此其亦应掌握所扮演角色即申通快递能够触及的相关信息，而前述信息均体现在快递面单中。若骚扰电话掌握有淘宝平台或商家掌握的信息，其亦可选择扮演平台客服或商家客服的角色，同时，因平台、商家掌握的信息更多，扮演平台、商家角色，并使用更多信息，或许更能取得信任。由此，骚扰电话通过出库发货后的快递面单获取薛 xx 的涉案信息，具有较高的可能性。

4. 从淘宝平台及平台商家线上环节可能造成薛 xx 个人信息被泄露的情况分析。首先，在案涉信息被泄露的时间

段，并无证据显示淘宝平台曾发生过大规模数据、信息泄露或被窃取等事件。其次，淘宝公司提供的后台系统日志显示，平台商家除通过菜鸟平台打印过有配送信息的纸质快递面单之外，未在商家后台查看过脱敏的案涉订单信息和配送信息，也没有对订单信息和配送信息进行过导出下载。由此显示，从淘宝平台及平台商家线上环节造成薛 xx 个人信息被泄露的可能性并不高于线下配送环节可能出现的信息泄露，甚至低于线下配送环节可能出现的信息泄露。

综上，薛 xx 虽提交初步证据表明由淘宝公司对外泄露其案涉个人信息具有高度可能性，但通过对淘宝公司提交的反驳证据进行分析表明，淘宝公司提交的证据可以推翻前述高度可能性，使之重新进入到了因果关系真伪不明的状态中，故在薛 xx 未能进一步举证的情况下，其未能完成举证责任，应承担相应举证不能的不利后果，据现有证据本案不能认定淘宝公司的个人信息处理行为与损害事实之间存在因果关系。

综上，淘宝公司已举证证明其在案涉个人信息处理活动中没有过错，且薛 xx 不能举证证明淘宝公司的个人信息处理行为与薛 xx 主张的损害事实之间存在因果关系，故薛 xx 主张淘宝公司构成个人信息处理者侵权责任，缺乏事实和法律依据，本院依法不予支持。薛 xx 基于淘宝公司构成个人信息处理者侵权责任所主张的全部诉讼请求，本院依法予以驳回。

关于淘宝公司案涉行为是否侵害薛 xx 隐私权的问题。首先，薛 xx 被泄露的个人信息并非私密信息，且也无证据

表明系由淘宝公司处理行为而导致信息泄露；其次，向薛xx拨打骚扰电话的并非淘宝公司工作人员，也无证据表明拨打骚扰电话行为本身与淘宝公司有关，薛xx虽主张系因其信息泄露导致接到骚扰电话，但前述已详细论及，淘宝公司在案涉个人信息处理活动中并无过错，薛xx亦无证据证明淘宝公司的信息处理行为导致其信息被泄露。故薛xx主张淘宝公司侵害其隐私权，缺乏事实和法律依据，本院依法不予支持。薛xx基于淘宝公司侵害隐私权所主张的全部诉讼请求，本院依法予以驳回。

最后，需要指出的是，大数据技术正在深刻改变着人类社会和现实世界，人们在享受由此带来的信息红利的同时，超强的数据处理能力也显著增加了个人信息遭受侵害的风险。从个体维护个人信息权益的角度而言，现代社会中个人信息泄露事件频发，每个人都有可能成为个人信息权益遭受侵害的主体，本案原告薛xx能够积极拿起法律武器进行维权，殊为不易，非常值得鼓励和赞许，因为只有更多的民众意识到个人信息权益的重要性，能够积极合理合法的主张权利，才能充分实现法律保护个人信息权益的目的，也才能督促个人信息处理者不断提高、完善在个人信息处理活动中的合规措施、安全保障程度。从这个意义上而言，原告薛xx提起本案诉讼善莫大焉。从个人信息处理者完善合规水平的角度而言，被告淘宝公司虽然在本案的具体个人信息处理活动场景中，采取了诸多的合规保护措施，达到了相应安全保障义务，但随着个人信息处理活动领域新业态的发展、新技术的应用、新问题的出现，淘宝公司应及时完善、提高个人信息处理活动的合规标准和

安全保障水平，积极回应社会发展。就本案而言，淘宝公司亦可在其能力辐射范围内，推动、助力下游快递物流行业加速隐私面单的推广和使用，担负起应有的社会责任。从个人信息的司法保护角度而言，个人信息的法律规范并非自始基于一个预先设计的规划，而是因应侵害形态、科技进步、保护必要性及人民的权利意识而形成，处于一种快速变动的发展过程。此时，司法裁判的功能不仅仅在于定分止争，更是为权利保护和市场活动厘清规则边界。总之，《个人信息保护法》第一条就开宗明义地阐释了个人信息权益保护与促进个人信息合理利用的衡平理念，唯有始终秉持上述理念，顺应时代发展趋势，构建兼具预防性、补偿性、治理性功能的个人信息权益保护法律制度，以系统论视角形成社会合力，才能真正实现个人信息保护与利用的平衡，促进数字经济发展、造福社会和民众。

综上，依照《中华人民共和国个人信息保护法》第一条、第五条、第六条、第九条、第二十二条、第二十八条、第五十一条、第六十九条，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十七条之规定，判决如下：

驳回原告薛 xx 的诉讼请求。

案件受理费 500 元，由原告薛 xx 负担。

如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于浙江省杭州市中级人民法院。也可以在判决书送达之日起十五日内，向杭州市中级人民法院在线提交上诉状。

审 判 员 肖 芄

二〇二三年三月六日

法官助理 赖 粤 旭

书 记 员 朱 烨