

中介带客户购房成交后被拒结佣金

售楼处:客户两年前来过 客户:房企装“人脸识别”是否侵犯隐私

房企安装“人脸识别”摄像头合法吗?“渠道客户”返佣金的行业内潜规则合理吗?偶然去了一次售楼处,再买房就会被认定为“自访客户”?如果是“渠道客户”,带客户看房、买房,最终促使客户完成交易后,作为中介服务提供者的小杨(化名)可以获得一笔“佣金”;如果被判定为“自访客户”,小杨就拿不到这笔钱。而判断客户“类型”的竟然是售楼处大门后安装的“人脸识别”摄像头。近日,中介小杨带客户在“中铁诺德阅香湖”项目完成了一处148平方米的购房交易。交易后,小杨的客户被判定为“自访客户”,原因是这名购房客户曾经在2年前来过该销售中心,并且被拍下了人脸识别的照片。购房客户承认自己确实来过售楼处,却并非因为购房意向,只是来取一张另一楼盘的购房发票。而两年已经过去,客户的“生物信息”仍然被房企保存,是否侵犯了客户隐私?

被拍下“人脸识别”信息 购房者被判定为“自访客户”

小杨是一家个体房产中介的经营者,从业已有10余年时间。2023年3月到4月期间,小杨带购房客户高先生在位于沈阳市于洪区的“中铁诺德阅香湖”楼盘成交一套148平方米住宅。“3月份,客户交了购房预付款;4月份,客户补全了购房款完成了交易。”小杨说。按“渠道客户”规则,小杨应该可以获得近3万元的佣金。谁知在通过“渠道”结算佣金时被告知,高先生曾经来过该项目的售楼处,并被“人脸识别”拍下了画面。因此,高先生被判定为“自访客户”,不能为提供中介服务的小杨结算佣金。

曾帮亲属来取物业发票 就被售楼处“人脸识别”录入?

售楼处“渠道销售”相关部门还提供出了一张视频截图作为“证据”证明高先生曾经来过,画面显示拍摄时间为2021年10月25日。小杨说,得到这样的信息后,自己首先想到的是与客户高先生核实情况。目前不在沈阳的高先生通过电话向记者介绍了这段经过。高先生坦言,画面上的自己是,但当时是来帮助亲属取一张物业费发票,与购房、选房都无关。高先生的亲属曾在同一开发商的另一楼盘购房,办理房证的时候需要物业公司提供一张发票,“当时那边的物业公司就告诉我来‘中铁诺德阅香湖’这边取这张发票。”

因为“中铁阅香湖”的物业和销售中心是在一起的,“可能就是在进门的时候被拍到了。”高先生强调,自己被售楼处的摄像头拍下,他两年时间里都毫不知情,直至这次自己来购房,“在办理完交易手续后,售楼处的销售人员说需要办理门禁,拍了我的身份证。”拍下身份证后,高先生被识别出曾经来过售楼处,因此判定为“自访客户”而非“渠道客户”。对此,高先生对自身信息安全也存在疑问和担心,“2021年我被拍下的图片可以看出,当时我戴着帽子和口罩,只露出戴着眼镜的眼睛。这样都能被记录并被识别出来,那这种设备也过于高级了吧。”“另外,被拍下画面至今我都不知情,并且带有我画面的信息被房企保存了长达两年,这算不算侵犯个人隐私?”

首次被“人脸识别”记录, 就已经被判定为“客户”?

与房企的“分销模式”相关,房企一方面除自己营销宣传外,也会找各种卖房平台作为“分销渠道”,让渠道帮忙招徕客户。如果购房者是直接来到售楼处选房、购房就叫做“自然到访客户”,也称“自访客户”;如果购房者被渠道中介带上门,就属于“渠道客户”,房企要给予中介一定的提成佣金。如果被售楼处的“人脸识别”摄像头记录下来,那么不管到售楼处干什么,在之后买房的时候都会被判定为“自访客户”吗?小杨说,按照目前的规则是“首访制”,如果客户第一次来是中介带来的,就判定为“渠道客户”,但有2至3个月的保护期。客户在保护期没有完成交易,之后再来到售楼处,就会被判定为



昨日上午,杨先生(背手者)再次到售楼处讨要说法。

辽沈晚报记者 吴章杰 摄

“自访客户”,“按照现在对方的做法,那么客户第一次出现在售楼处时没有中介陪同,被‘人脸识别’下来,不管来意是否与购房有关,都被认定为‘自访客户’,这是不合理的。”

中介承诺将佣金分给客户 结算被拒后两边说不清

小杨说,在带高先生到售楼处选房购房之前也履行过“渠道客户”的相关报备手续,并且在3月份交定金,4月初补全款完成交易的过程中,都没人提出异议,而在交易完成后将高先生判定成“自访客户”,“我有一种被人耍了的感觉。”小杨认为,高先生在之前并没有来过该楼盘项目选房、购房,是在自己陪同下才有第一次购房意图,并且在销售全过程提供了服务,促使高先生最终在该楼盘成交,应该属于“渠道客户”,“如果这样判定,我可以按照购房款比例拿到近3万元的佣金。”关于这笔佣金,小杨和购房客户高先生早在购房前也有过约定,“答应返给客户2万元,另外1万元算是我的服务费,客户也认可。”而目前高先生已经完成购房交易,却因一次与购房无关的到访,被认定为“自访客户”。中介小杨拿不到这笔“佣金”,也无法向客户高先生兑现2万元的“返款”,“客户甚至会怀疑是不是我找借口吞下了这笔钱,现在我是两边说不清。”

售楼处销售员承认“人脸识别” “确实有,别的售楼处也有”

5月9日上午,记者和中介小杨一起来到

“中铁诺德阅香湖”项目的营销中心。记者注意到,自动门打开后,正面是一个大型前台,而就在前台的左右两边,各有一个白色的摄像装置,每个装置有两个圆孔,其中左侧方向对准了前台位置,而右侧对准的正是大门。

从购房者高先生被拍下的画面角度,与前台右侧摄像头对准的位置非常相似。在该项目负一层的销售部门,一位工作人员向记者承认售楼处确实装有“人脸识别”设备,并坦言“别的售楼处也有”。但对于利用该设备采集相关信息是否合法合规表示并不清楚。

该销售中心客服部一位王姓负责人在听取小杨讲述的事情经过之后向记者表示,需要进一步了解和核实情况后给予记者正式回复,并记录下记者的联系方式。

截至5月9日下午5时记者截稿前,尚未收到回复。本报还将对此事持续关注。

利用“人脸识别”系统 收集客户信息是否侵犯个人隐私

辽宁际开律师事务所主任律师姜万鹏介绍,在我国《民法典》1034条中,对受保护的自然人个人信息中明确包括了“生物识别信息”。《最高人民法院关于审理使用人脸识别技术处理个人信息相关民事案件适用法律若干问题的规定》中第一条就明确界定,“人脸信息的处理包括人脸信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等。本规定所称人脸信息属于民法典第一千零三十四条规定的‘生物识别信息’。”

同时,在《网络安全法》和《民法典》中规定,收集、使用个人信息,应当遵循合法、正当、必要原则,公开收集、使用规则,明示收集、使用信息

的目的、方式和范围,并经被收集者同意,“也就是说,收集个人生物识别信息前,应单独向个人信息主体告知收集、使用个人生物识别信息的目的、方式和范围,以及存储时间等规则,并取得个人信息主体的明示同意。”

姜万鹏律师指出,相关司法解释中也明确了人民法院对“人脸信息”处理属于侵害自然人人格权益的八种行为:

- (一)在宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所违反法律、行政法规的规定使用人脸识别技术进行人脸验证、辨识或者分析;
- (二)未公开处理人脸信息的规则或者未明示处理的目的、方式、范围;
- (三)基于个人同意处理人脸信息的,未征得自然人或者其监护人的单独同意,或者未按照法律、行政法规的规定征得自然人或者其监护人的书面同意;
- (四)违反信息处理者明示或者双方约定的处理人脸信息的目的、方式、范围等;
- (五)未采取应有的技术措施或者其他必要措施确保其收集、存储的人脸信息安全,致使人脸信息泄露、篡改、丢失;
- (六)违反法律、行政法规的规定或者双方的约定,向他人提供人脸信息;
- (七)违背公序良俗处理人脸信息;
- (八)违反合法、正当、必要原则处理人脸信息的其他情形。

辽沈晚报记者 吕洋

