

顾客信息被用作骗贷 信用受损怎么办

本报记者 战海峰 本报通讯员 夏兴芸 尚博

自然人的个人信息受法律保护，经营者使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并需要经过消费者同意。近日，重庆市第五中级人民法院判决了一起经营者利用消费者的个人信用骗取贷款，致使消费者个人信用受损的侵权责任纠纷案。

法院查明，2015年3月27日，钟女士与重庆某汽车销售公司签订汽车买卖合同，购买小型汽车一辆。同日，钟女士与某银行签订信用卡购车专项分期付款合同，以分期还款方式支付剩余购车款，但合同上记载的电话号码与实际使用号码不符。

此后，钟女士向重庆某汽车销售公司表示不再购买车辆，终止了车辆买卖合同，但并未告知某银行。

2017年6月28日，某银行向法院起诉钟女士逾期未还款，法院按照贷款合同记载的联系地址和电话向钟女士邮寄了相应的诉讼文书。因钟女士未到庭，法院缺席判决钟女士支付本金、利息及滞纳金。钟女士未按判决履行还款义务，因此被法院列为失信人员。

2020年3月，钟女士因无法购买车票才得知其被列为失信人员，遂于同年4月向公安机关报警，公安机关对此进行立案侦查，并对重庆某汽车销售公司法人徐某进行讯问。

徐某陈述，钟女士曾向其购买车辆，后放弃购买，由于贷款业务正办理中，公司正需要资金，便没有终止贷款，而是在贷款到达公司账户后又将款项转到其个人账户挪作私用。后因经营不善，未能按时足额偿还贷款，导致钟女士被某银行起诉从而被法院列为失信人员，征信获得负面评价，个人信用权益受损。

随后，钟女士将徐某、重庆某汽车销售公司诉至法院，请求赔偿误工费、交通费、律师费和精神损害抚慰金共计5万元。一审法院驳回了钟女士的诉讼请求。钟女士不服，上诉至重庆五中院。

重庆五中院根据各方过错程度和原因力大小，酌定重庆某汽车销售公司和徐某承担60%的责任，钟女士自担40%的责任。因钟女士未举示充分证据证明存在误工损失，故对钟女士误工费不予支持，最终判决徐某、重庆某汽车销售公司赔偿交通费、律师费、精神损害抚慰金共计21200元。

处理个人信息应遵循合法正当必要原则

案件承办法官表示，民法典规定，处理个人信息的，应当遵循合法、正当、必要原则，不得过度处理，并符合下列条件：（一）征得该自然人或者其监护人同意，但是法律、行政法规另有规定的除外；（二）公开处理信息的规则；（三）明示处理信息的目的、方式和范围；（四）不违反法律、行政法规的规定和双方的约定。在商业贷款消费领域，消费者的个人信用信息系个人信息之一，理应受到法律的保护。

本案中，钟女士放弃购买汽车，其与重庆某汽车销售公司的汽车买卖合同关系终止。重庆某汽车销售公司应根据诚信原则及交易习惯，协助钟女士解除与某银行订立的消费借贷合同，但其非但未尽到职责，反而伪造钟女士支付首付款的凭据并交付银行，欺骗银行继续履行贷款合同并由重庆某汽车销售公司和徐某收取贷款。

在取得贷款后，徐某未按时足额偿还贷款，导致钟女士被某银行起诉而被法院列为失信人员，征信获得负面评价，个人信用权益受损。徐某、重庆某汽车销售公司的骗贷行为与钟女士被列为

失信人员进而个人信用评价降低的损害事实存在因果关系，应承担侵权责任。

首先，本案事实因果关系成立。如果没有徐某、重庆某汽车销售公司的过错侵权行为，则案涉消费借贷系列合同不会顺利办理并放款，或者即使顺利放款，钟女士亦可及时知晓该信息而清理结算其与银行的合同关系，不会发生因不知晓贷款发放而逾期被列为失信人员的损害事实。

其次，本案法律因果关系成立。徐某、重庆某汽车销售公司实施侵权行为时，可以合理预见该笔贷款发生逾期的风险与可能，故认定其案涉过错侵权行为与钟女士所受损害存在法律上因果关系，并未超出其作为汽车销售商及相关业务专业从业者的通常认知。

而钟女士在签订相关合同时，既未关注与自身权益相关的重要合同条款，亦未仔细核对与自身权益相关的重要信息，致其未能及时接收银行放贷通知信息，更未在放弃履行案涉买卖合同后及时主动告知银行中断贷款业务流程，以妥善清理消费借贷系列合同，未尽到一般公众的谨慎注意义务。因此，钟女士对其个人信用受损亦存在一定过错。

据此，法院作出如上判决。