

手机卡一换,20多年的数据资料全部丢失 大伯怒告通讯营业厅索赔7万元 法院会支持吗?

本报记者 陈贞妃 通讯员 朱丽红 李腾

本报讯 存了24年的客户资料、老照片,换张手机卡的工夫,全没了。德清的周大伯为此将通讯营业厅诉至法院,要求赔偿数据损失7万余元。近日,德清县人民法院审结了一起因更换手机卡引发的财产损害赔偿纠纷。

周大伯年过六旬。2024年4月,他因手机信号不稳,走进家附近的一家通讯营业厅咨询。营业员检查后告知:“是手机卡坏了,换张新卡就好。”

一听换卡能解决问题,周大伯未多思索便要求现场办理。在营业员指导下,他很快通过业务受理机签署补换卡协议,拿到了新卡。可没想到,新卡插入手机中,却只显示登录界面,无法直接进入系统。原来,周大伯使用的是部非“国行”的Iphone手机,需通过特殊“卡贴”才能实现正常使用SIM卡的功能。更麻烦的是,换新卡后,需要重新登录Apple ID

账号密码,才能继续使用。但周大伯已经不记得账号密码,不仅手机用不了,里面的数据也无法提取,而此时旧卡也已经被注销。

“这个号码用了24年啊!里面有重要客户资料、欠条,还有家里老人的视频和照片!”得知数据丢失,周大伯气愤不已,要求营业厅赔偿包括手机损失费800元和数据丢失损失7万余元(按每年3000元估算)。但营业厅表示,换卡协议已明确“换卡责任由客户承担”,且忘记密码是客户自己的责任。

多次协商无果后,周大伯诉至法院。庭审中,周大伯情绪激动:“要是早知道换卡会废掉旧卡、丢数据,我肯定不换!营业员一句提醒都没有!”营业厅坚持认为“换卡作废旧卡是常识”,周大伯作为成年人签字即应负责,且其事后送修手机,数据丢失原因定。

法官审理后指出关键:营业厅在向老年人提供服务时,理应充分考虑其使

用智能设备可能存在的障碍和风险。营业厅既没在协议里写清换卡后旧卡作废数据无法恢复,也没告知周大伯换卡后手机可能需要重新验证用户信息,更没问过周大伯是否记得账号密码以及提醒他先备份数据,显然没尽到提示说明义务。

至于营业厅说的“协议免责”,法官表示,该格式条款在电子协议中未作显著标识(如加粗、放大),老年人极易忽略,因此该免责条款无效。

另外,法院认为,周大伯用的“卡贴机”属于非正常渠道流入国内的手机,自己忘了账号密码也有责任,对损失的发生负有主要责任。考虑到丢失的手机数据确实承载重要生活工作信息,但周大伯无法证明其价值达7万余元,法院参考一般公众遗失手机数据后对生活的影响,结合营业厅在办理补换卡业务中存在的过错程度,酌定营业厅赔偿周大伯损失2000元,诉讼费由双方各半承担。

精准钓“鱼”

暑期,演唱会市场持续火爆,一些热门场次一票难求。记者在重庆、湖北等地采访了解到,近期一些诈骗分子利用歌迷求票心切的心理,以特定话术精准钓“鱼”,涉演唱会票务的诈骗案件高发。

新华社 徐骏 作



“欠薪是否该罚”,两起案件两种结果 这场听证会为欠薪治理划出“法理情”边界

通讯员 张莹 张文婕 本报记者 高敏

本报讯 近日,一场聚焦“欠薪是否该罚”的公开听证会,在宁波市鄞州区检察院听证室里引发热议。一起案件是亲戚间“闹心又暖心”的欠薪纠纷、另一起案件是20余名劳动者“讨薪无门”的集体投诉,检察机关最终用两种截然不同的行刑反向衔接案件处理结果,为欠薪治理划出“法理情”的清晰边界。

“要不是发包方没有结清款项,我也不至于拖欠表哥的工资。”邓某向检察官解释道。邓某是个包工头,他表哥叶某也在他手下干活。因工程款未结导致资金链断裂,邓某虽筹款第一时间将其他工人的工资都结清了,但一直没有支付叶某薪酬。在劳动部门介入并在公安机关立案后,邓某再次筹款清偿欠薪,叶某亦出具谅解书,多次明确表示理解表弟的难处,不愿意追究其法律责任。

承办检察官审查后认为,邓某虽存在欠薪行为,但其及时改正且未造成严重后

果,符合行政处罚法中“违法行为轻微并及时改正,没有造成危害后果的,不予行政处罚”的规定。“法律不是冰冷的条文,司法需要兼顾社会关系的修复。”承办检察官在听证会上强调,亲属间纠纷未公开激化,若机械处罚可能加剧亲情裂痕。柔性处理既维护了法律底线,也为当事人保留了和解空间。

与之形成鲜明对比的,是另一起涉及23名劳动者的欠薪案。包装厂老板付某因经营不善,企业运转不良,一直拖欠员工工资。员工多次集体向劳动监察部门投诉。尽管付某在公安机关立案后迫于压力凑钱补发了薪资,但员工未出具谅解书。“之前发工资就很拖拉,后来索性找不到人了。我们文化程度不高,年纪也大了,这几个月里为了工资的事情操碎了心,这些都是我们的辛苦钱。”一名员工道出了大家的心声。

检察机关调查后认为,该企业此次欠薪涉及人数多,已严重扰乱劳动保障秩序。“支付欠薪是法定义务,消除后果并不代表免除违法责任。对于刑事案件来说

已对付某作出相对不起诉决定,但行政处罚不能免除。”承办检察官在听证会上释法说理,“我们建议行政机关依法作出行政处罚,既是对违法企业的警示,也是对劳动者权益保护的重申。”在刑事相对不起诉后,检察机关仍建议行政机关依法对企业予以行政处罚。目前,该企业已经收到人社部门送达的2万元罚款的行政处罚决定书。

检察官说法:

行政机关的裁量权需以“过罚相当”为原则,第一起案件中,当事人主动担责、修复关系,若行政处罚,反而可能激化矛盾;第二起案件中,涉及群体利益且情节恶劣,行政处罚是维护劳动秩序的必要手段。

两起案件的处理体现了“分类施策”的办案思路:对轻微违法侧重调解修复,对严重违法坚持刚性追责,既避免“小案重罚”损害企业生存空间,又防止“大案轻处”纵容违法惯性,为优化营商环境与劳动者权益保护提供实践样本。

借款到期还不出来 两高中生对簿公堂 法官说法语重心长

《东南早报》吴水保 尤燕玲 戴晓燕

1.6万余元借款,让两名高中生从同窗变成原告被告,借款的学生更因压力休学。近日,福建省晋江市人民法院以调解方式化解了这起特殊借贷纠纷,双方最终握手言和。

此案再次警示:未成年人借贷暗藏法律风险,家长需切实履行监护职责,引导孩子理性消费。

原告张某(已满18周岁)和被告陈某(未满18周岁)是高中同学,陈某向张某借款1.6万余元并出具借条。借款到期后,因迟迟未拿回借款,张某多次催讨,陈某仍不还款。为维护自身权益,张某起诉至晋江市人民法院,要求陈某承担还款责任。因陈某借款时未满18周岁,张某将陈某的母亲一并诉至法院。

承办法官了解核实,原告张某与被告陈某均是高中在校生,陈某尚未未成年,其前期已经偿还部分款项,因还款能力有限,确实无法归还剩余款项,且陈某因该借贷纠纷产生了严重心理压力,目前休学在家。

承办法官充分考虑未成年人未来发展、身心健康等问题,若本案经过判决,可能对两个学生的未来产生负面影响,特别是对未成年人陈某造成较大心理创伤,遂决定采取调解方式化解纠纷。经承办法官多次释法析理、耐心劝导,原告张某同意剩余借款按1.3万元了结,由陈某的母亲分期返还,最终双方握手言和。

法官说法:

未成年人借贷可能无效 树立正确价值观理性消费

法官介绍,未成年人之间、成年人与未成年人之间的借贷关系,存在一定的法律风险。根据《中华人民共和国民法典》,对已满16周岁的未成年人发生的借贷行为,若以自己的劳动收入为主要生活来源,视为完全民事行为能力人,应独立承担民事责任;若该未成年人没有劳动收入,其作为限制民事行为能力人,相应的借贷行为需要监护人追认才具有法律效力。这意味着未成年人之间、成年人与未成年人之间的借贷有可能无效。

本案中,陈某作为未成年人,承担明显超出自身承受能力范围的借款,不仅最后还不上借款,还对自己的心理造成较大伤害。法官提醒广大未成年人特别是学生群体,务必要理性消费,切勿随意借贷。

法官也提醒未成年人的法定监护人,应尽到监护职责,正确引导和关注未成年人的消费习惯,加强对未成年人的金钱观教育,定期了解孩子的消费往来情况,引导其树立正确的价值观;对于已经发生的借贷行为,家长应积极引导未成年人诚实守信,及时履行还款义务。