

宝山龙湖天街一理发店被质疑侵犯顾客肖像权 店员盗用顾客朋友圈照片刷好评



AI生成

“大家避雷这种不尊重顾客隐私自说自话的店。”近日,家住宝山顾村的小何在社交平台发帖维权,直言宝山龙湖天街一家理发店员工未经许可,盗取其朋友圈正面生活照发布大众点评好评,用于店铺商业引流,导致个人肖像与隐私遭到侵犯。

对此,该理发店负责人称涉事店员已离职,涉事评价事后已删除,并承认门店在征集好评时,有的员工对使用顾客肖像的告知含糊不清……

顾客朋友圈照片被盗用刷好评

近日,家住宝山顾村的小何在社交平台发帖维权,直言宝山龙湖天街一家理发店员工未经许可,盗取其朋友圈正面生活照发布大众点评好评,用于店铺商业引流,导致个人肖像与隐私遭到侵犯。

去年2月,小何曾在该理发店修剪头发,剪发结束后,门店店员主动添加她的微信。而小何平时有在朋友圈发布个人日常生活照片的习惯,但她从未向店员授权任何照片使用权限,也未同意店员、店铺使用自己的形象做宣传。2025年8月,该店员在小何完全不知情的情况下,截取她朋友圈三张正面露脸生活照,自行撰写好评文案发布至大众点评店铺页面。

“一刀修剪的特别好,有感觉。很贴心教回家怎么收拾,很满意给理发师师傅返图好评!”

这条盗用照片的评价这样写道,配图全部为小何清晰正面人像,并非店内理发实拍,完全是私人生活影像。直到近日,小何偶然翻阅该理发店大众点评评论区时,才意外发现这条侵权评价,让她感到十分气愤。

“这家店毫无边界感、不尊重顾客隐私,希望去过这家理发店的顾客都看看,有没有自己未经许可被发布的照片。”

在帖文中,小何连续打上多个维权相关话题标签,指责商家侵犯消费者肖像权与隐私权,希望商家受到规范整治。

新闻晨报·申度新闻记者从该店铺的大众点评页面看到,该店铺大量晒图评价分为两类,多数评论仅拍摄顾客头发背面、侧面,仅展示发型效果,部分人像画面还做了马赛克模糊处理。

但是,仍有多条未做任何遮挡、完整露出顾客正脸的评论配图,其中部分照片场景明显不在理发店内,属于顾客生活中的照片抓拍,不清楚是顾客自己发布,还是与小何碰到的情况类似。

老板坦言员工收集顾客照片时存疏漏

针对顾客反映的盗照刷好评侵权一事,记者于近日来到上海宝山龙湖天街这家理发店。面对记者采访,店铺老板回应称,发布小何照片写好评的店员已经离职,该顾客属于离职员工个人对接客户,他并不清楚员工与顾客之间的沟通细节,事发前他完全不知情。

该店老板表示,知晓顾客维权诉求后,他第一时间联系离职员工处理,将大众点评平台涉侵权的评价予以删除。

谈及私自使用顾客照片这件事,老板坦言,在门店日常运营中,确实存在收集顾客照片发布平台好评引流的操作,而门店员工向顾客征询照片使用许可时,沟通普遍含糊不清,没有清晰告知顾客照片会发布在大众点评公开页面用

于商业宣传,存在瑕疵。

“一般都是老顾客多,我们会拍顾客头发的照片,有的顾客没拒绝,可能就用了。”

老板提到,该离职员工有个问题,就是长期沟通不及时,顾客多次通过微信、电话联系该员工沟通照片问题,均没有得到有效回复,最终顾客选择线上曝光维权。

多起同类侵权案件已有生效判决

私用顾客照片引流侵权并非个案,多地法院已有完整生效判决,明确商家未经许可使用消费者肖像做线上宣传,需承担侵权责任。

北京互联网法院曾审理一起健身房肖像权侵权案件,健身机构教练征得顾客同意拍摄健身对比照,仅口头约定作为会员内部参考,商家却擅自将顾客裸露对比照发布到大众点评以用于商业宣传。法院审理指出,肖像权属于人格权,不能对许可使用范围做扩大解释,顾客同意店内展示不等于允许全网公开商用,最终判决健身公司登报赔礼道歉,赔偿当事人经济与精神损失共计11070元。

广西贵港市港北区人民法院也曾审理一起理发行业同类纠纷,理发师未征得顾客许可,暗中拍摄理发全程视频发布到短视频平台引流,法院认定商家发布视频具备营利目的,已构成肖像权侵权,判令理发师在平台公开致歉七日,并支付精神损害抚慰金500元。

两份判决均依据《中华人民共和国民法典》第一千零一十八条、第一千零一十九条规定,强调自然人享有完整肖像权,未经肖像权人明确同意,任何组织、个人不得制作、公开、商用他人肖像,不存在“默认许可”“熟人例外”等免责情形。即便照片由商家员工拍摄,照片著作权归属商家,行使著作权时也不能损害顾客肖像人格权益。

如今,线上点评早已成为线下实体店重要引流渠道,依靠顾客实拍好评、人像照片宣传成为美发、健身等服务行业的普遍营销手段,但不少商家在流量利益面前,模糊了肖像权、隐私权的法律红线。朋友圈属于个人私密网络空间,微信好友仅能定向浏览,商家员工私自截图保存、搬运至公开商业平台,本质是窃取个人私密信息用于牟利,门店负有员工管理、经营行为监管义务,不能简单以“员工个人行为”推脱全部责任。

民法典清晰划定肖像使用边界,口头模糊询问、顾客未明确拒绝不能等同于授权。商家想要使用顾客影像宣传,必须清晰告知发布平台、使用用途、使用期限,取得顾客明确许可,必要时留存文字记录。消费者遭遇肖像被商用时,可要求商家立即删除内容、赔礼道歉,若协商无果,可通过市民热线或诉讼途径维权。



猜你想搜: 拉直



全部 最新 差评10 中评6 带图/视频198 筛选

这次来洗吹一下,等下出去玩,做个造型,挺好的



说点什么吧~



评论



有帮助

1v3 回头客

超预期 通过大众点评消费

项目: 洗剪吹

每次都来这里剪头发 托尼老师人特别好 剪的特别认真 技术也很好 每次都剪的超级满意! 必须好评



说点什么吧~



评论



有帮助