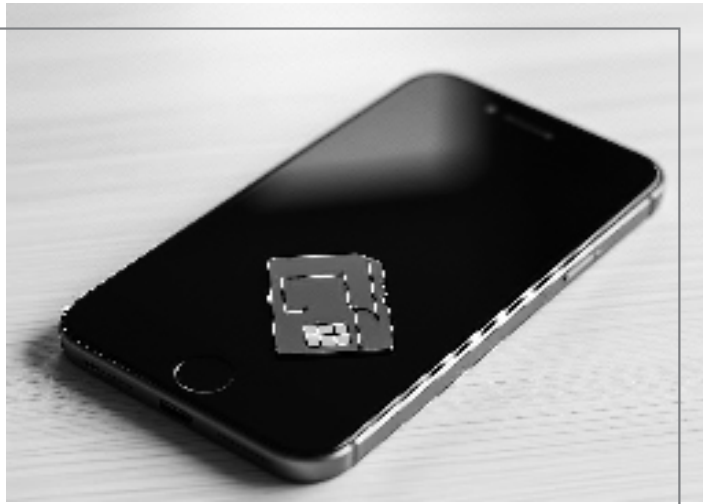


手机换卡,20多年的资料丢失 大伯怒告营业厅索赔7万元

记者 陈贞妃 通讯员 朱丽红 李腾

存了24年的客户资料、老照片,换张手机卡的工夫,全没了。湖州市德清县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。



换卡致24年数据丢失 老人诉至法院索赔7万余元

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

一听换卡能解决问题,周大伯便要求现场办理。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。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,周大伯使用的是一部非“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,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。

争议:

营业厅以“协议免责”抗辩

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,数据丢失原因难定。



图据AI生成

法院:

未尽提示义务,酌定赔偿2000元

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。

临终赠儿媳170万 6个子女不同意!

近日,“婆婆把170万赠与儿媳遭6个子女怀疑”的新闻,冲上热搜。

吉林的刘大妈与老伴育有7名子女,小儿媳刘某某自嫁入后,一直与老人共同生活,直至两位老人去世。

临终前,刘大妈将170万余元土地征收补偿款口头赠与小儿媳刘某某,并录制视频表明自愿赠与。

对此,刘大妈的其他6名子女不认可该赠与,质疑母亲遭胁迫,多次要求刘某某退还财产。

刘某某拒绝后,将其其他直系亲属诉至法院,要求判决刘大妈以口头方式赠与原告刘某某的财产行为有效。

法官为了查明老人生前与刘某某的扶养关系,对当事人的村邻及家族亲属进行了走访核查,通过详细询问,法官得知,原告刘某某自嫁入苏家,细心侍奉公婆,承担家务,照顾孩子,是邻里交口称赞的好儿媳。

法院认为,从原告提供视频证据中可以看到,刘大妈当时精神状态良好,且宣读的内容清晰可辨。170万余元属于刘大妈所有,她有处分的权利,原告刘某某取得上述财产,既未违反法律、行政法规的强制性规定,也未违反公序良俗,此份赠与有效。

据都市有说法