

林秋娟、中国电信股份有限公司厦门分公司电信服务合同纠纷民事 一审民事判决书

案由 电信服务合同纠纷
[点击了解更多](#)

案号 闽0203民初23606号"> (2021) 闽
0203民初23606号

发布日期 2022-04-30

浏览次数 154



福建省厦门市思明区人民法院 民 事 判 决 书

(2021) 闽0203民初23606号

原告：林秋娟，女，1984年7月21出生，汉族，住浙江省温州市苍南县。

委托诉讼代理人：潘忠胜，浙江瓯南律师事务所执业律师。

被告：中国电信股份有限公司厦门分公司，住所地福建省厦门市白鹤路25号，统一社会信用代码9135020075162018XD。

主要负责人：王怡平。

委托诉讼代理人：黄斌，公司律师。

委托诉讼代理人：苏雪红，公司律师。

原告林秋娟与被告中国电信股份有限公司厦门分公司（以下简称电信厦门分公司）合同纠纷一案，本院于2021年12月27日立案后，依法适用简易程序公开开庭进行了审理。原告林秋娟的委托诉讼代理人潘忠胜，被告电信厦门分公司的委托诉讼代理人黄斌、苏雪红到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

林秋娟向本院提出诉讼请求1、判令电信厦门分公司继续履行双方签订的《用户协议》，立即恢复登记在林秋娟名下手机号码为181××××****的通信功能（包括但不限于通话、短信息等功能）；2、判令电信厦门分公司向林秋娟进行书面赔礼道歉，并保证不再对181××××****手机号码进行类似侵权行为；3、判令电信厦门分公司赔偿林秋娟各项经济损失8500元；4、本案诉讼费由电信厦门分公司承担。事实和理由：2021年8月，林秋娟以实名认证的形式与电信厦门分公司签订《用户协议》，获得电信厦门分公司提供的手机号码为181××××****的通信服务。林秋娟合法、合理使用至今，并且至起诉前手机号码181××××****的账户仍处于余额充足状态。2021年11月22日，电信厦门分公司擅自以181××××****手机号码存在涉诈风险为由，将181××××****手机号码进行停机。事后，经林秋娟多次与电信厦门分公司客

服部门0592-10000联系，要求电信厦门分公司提供停止通信服务的依据及所存在的涉诈证据，但电信厦门分公司拒不提供。反而要求林秋娟优先下载微信软件，通过微信×××PP途径进行二次核验复机，这行为明显属于变相强制用户使用微信软件，捆绑推销电信增值业务，构成违法发布广告的行为。至起诉之日，181××××****手机号码仍未恢复通信功能。综上，林秋娟认为，电信厦门分公司负有向林秋娟提供通信服务的义务，在无法提供林秋娟存在异常使用181××××****手机号码的情况下，擅自停止提供通信服务，明显违约，也侵害了林秋娟的合法权益。为此，为维护林秋娟的合法权益，特根据《中华人民共和国民事诉讼法》第119条之规定，向人民法院提起诉讼。

电信厦门分公司答辩称，一、电信厦门分公司暂停案涉手机卡功能系根据国家打击通信网络诈骗政策要求履行企业主体责任，同时在事先通知林秋娟进行二次实名核验后，按规定暂停提供服务，并不存在违约或侵权情形。防范和打击通信网络诈骗活动以及其它利用通信网络实施的新型违法犯罪活动是党中央和国家一项重大的决策部署，为此相关部门陆续出台多份规范性文件对电信运营商在这其中应履行的主体责任提出明确要求。如2016年最高人民法院等六部门发布的《关于防范和打击电信网络诈骗的通告》第七条明确要求：“电信企业、银行、支付机构和银联，要切实履行主体责任，对责任落实不到位导致被不法分子用于实施电信网络诈骗活动的，要依法追究责任”。2021年6月2日工业和信息化部、公安部《关于依法清理整治涉诈电话卡、物联网卡以及关联互联网账号的通告》（工信部联网安函【2021】133号，以下简称两部委133号文件）第四条进一步明确要求电信企业应建立电话卡“二次实人认证”工作机制，针对“静默卡”等高风险电话卡，提醒用户在24小时内通过电信企业营业厅或线上方式进行实名核验，在规定期限内未核验或核验未通过的，暂停电话卡功能，经核验通过的，恢复功能。

电信厦门分公司正是根据上述“通告”明确的工作机制，经系统核查林秋娟案涉手机于2021年9月1日至2021年10月31日长达60日无语音无上网无短信使用记录，已满足“静默条件后，于2021年11月22日9时04分向林秋娟发送短信，告知林秋娟应于收到短信后24小时内按两部委133号文件要求通过线上方式（微信公众号）进行二次核验，否则电信厦门分公司将限制案涉手机的部分功能。由于林秋娟在接到短信后24小时内并未按要求进行二次核验，电信厦门分公司

于2021年11月23日18时20分暂停了案涉电话卡功能。

因此，电信厦门分公司暂停林秋娟案涉电话卡功能完全是基于履行电信企业主体责任且已事先告知林秋娟并提供解决方案，并非如林秋娟起诉状中所述“擅自停止提供通信服务”，林秋娟自行举证的电信厦门分公司通知短信亦已说明林秋娟完全知悉相关情况，电信厦门分公司并不存在“擅自停止提供通信服务”的违约行为。

二、电信厦门分公司在与林秋娟的多次电话沟通中已告知暂停电话卡功能的依据及具体事由，同时也提供了解决问题的方案但均为林秋娟拒绝。林秋娟在电信厦门分公司暂停案涉电话卡功能后向电信厦门分公司进行投诉，电信厦门分公司客服人员除于2021年11月24日接听林秋娟投诉并初步告知停机原因外，在2021年11月28日、11月30日和12月2日还先后多次向林秋娟耐心解释停机的政策依据及具体原因，同时引导林秋娟完成二次核验即可恢复电话卡功能，但均为林秋娟拒绝，致使案涉电话卡一直无法恢复正常使用。在这一过程中电信厦门分公司的客服人员一直秉持积极主动及解决问题态度，并非如林秋娟所述“拒不提供”的行为。

三、本案为合同之诉，赔礼道歉非违约责任的承担方式，且电信厦门分公司并未侵犯林秋娟的人格权，无需向林秋娟赔礼道歉。

本案案由为“电信服务合同纠纷”，根据《民法典》第五百七十七条关于违约责任种类的规定，“赔礼道歉”并非法定的违约责任种类，即使本案为侵权责任之诉，根据《民法典》第一千条规定，只有在侵犯人格权时才可能承担赔礼道歉等民事责任，本案中林秋娟并未举证证明电信厦门分公司的侵权行为损害了其人格权，林秋娟要求电信厦门分公司书面赔礼道歉没有事实和法律依据。

四、林秋娟要求电信厦门分公司承担经济损失没有事实和法律依据。如上所述，电信厦门分公司未存在违约或侵权行为，且林秋娟未提供因电信厦门分公司的暂停案涉电话卡功能给她带来损失的证据，林秋娟要求电信厦门分公司承担经济损失及诉讼费用没有事实和法律依据。

综上，电信厦门分公司作为电信运营商按国家政策要求对不予二次实名认证的“静默卡”在事先通知未得到及时响应的情况下暂停其功能，不存在违约或侵权情形，同时林秋娟亦未举证证明电信厦门分公司的行为给她造成损失或

侵犯了其人格权，电信厦门分公司无需赔偿林秋娟损失，也无需向林秋娟赔礼道歉，应驳回林秋娟的全部诉讼请求。

当事人围绕诉讼请求依法提交了证据，本院组织当事人进行质证。对当事人无异议的证据，本院予以确认并在卷佐证。

根据当事人的陈述和经审查确认的证据，本院认定事实如下：

2021年8月23日，林秋娟向电信厦门分公司申请新开户181××××****手机号。

2021年11月22日09:04左右，电信厦门分公司通过系统向林秋娟发送短信，短信内容为：尊敬的用户，根据国家防范打击通讯信息诈骗工作的最新要求，您的号码存在涉诈风险。为进一步保护您的权益，请您于24小时内登录“福建电信”微信公众号，输入“二次核验”并根据提示进行核验。若未及时核验，我司将限制部分功能。限制后可通过“福建电信”公众号输入“实人核验”或点击 <http://www.xxx.cn/fj/hd/sm> 恢复限制功能。感谢您的理解和支持。林秋娟收到该短信后，未进行该短信提示的“二次核验”。电信厦门分公司于2021年11月23日18:20对181××××****手机号作停机处理。

2021年11月24日，电信厦门分公司客服人员与林秋娟通话，部分通话内容如下：

林秋娟：问一下，我打断您一下，您说我的号码异常，是何时何年何月何日何点出现什么异常，请你说一下。

客服：不好意思，这个是我们电信的大数据，我没法回答。

林秋娟：那我跟你说一下，用户和电信之间是有一个合约关系的，任何时刻你为甲方的厦门电信都不可以单独非法停机。

客服：你说的有道理，但我们这个停机不是我中国电信的行为，我们是行政执法的，这个命令。

林秋娟：谁给你们命令。

客服：如果您对我们的这个停机行为有异议的话，您可以能过福建警方防骗咨询热线，这个微信公众号进行申诉。

.....

2021年11月30日，电信厦门分公司客服与林秋娟联系，再次告知林秋娟可通过“福建电信”微信公众号进行核验以便复机。林秋娟明确表示不会使用微

信。客服回复称：“考虑到您的情况，我们之前也有跟您沟通过，我们可以在线核对您这个号码的姓名和身份证号码，然后我们去帮您上报申请复机。”

本案2022年2月17日庭审中，电信厦门分公司陈述称若林秋娟没使用微信，也可以通过客服电话确认林秋娟持有181××××****手机卡并实际需要使用该手机卡，经过该确认后，电信厦门分公司可予以复机。庭审中，林秋娟的委托诉讼代理人当庭确认林秋娟持有181××××****手机卡系181××××****手机号的所有人及使用人。

另查，林秋娟因本案与浙江瓯南律师事务所签订《法律服务委托合同书》，林秋娟并支付了8000元律师代理费。

本院认为，林秋娟与电信厦门分公司之间存在电信服务合同法律关系，电信厦门分公司应依约依法为林秋娟提供通信服务。电信厦门分公司的停机行为构成违约，理由如下：

1、电信厦门分公司在2021年11月22日09:04向林秋娟发送的短信中，称“您的号码存在涉诈风险”，但从本案查明的事实来看，电信厦门分公司并无证据证明181××××****手机号存在涉诈风险。电信厦门分公司虽答辩称181××××****手机号在当时符合“静默卡”的条件，但电信厦门分公司在履行合同的过程中，从未向林秋娟告知何种情形下构成“静默卡”以及构成“静默卡”的情形下，电信厦门分公司有权要求林秋娟进行二次核验；

2、在前述情形下，电信厦门分公司以林秋娟未进行二次核验对181××××****手机号作停机处理，构成违约。

同时，从林秋娟提交的起诉状以及林秋娟的委托诉讼代理人在庭审中确认林秋娟系181××××****手机号的所有人及使用人，足以认定林秋娟已向电信厦门分公司确认181××××****手机卡由林秋娟持用并使用，故林秋娟诉请要求电信厦门分公司恢复181××××****手机号的通信功能，有事实和法律依据，本院依法予以支持。

关于林秋娟所提第2项诉讼请求，本案系电信服务合同纠纷，依《中华人民共和国民法典》第五百七十七之规定“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”该项诉求不在合同违约责任的范围之内，故本案中，本院不予支持。

关于林秋娟所提第3项诉讼请求，因电信厦门分公司违约对

181××××****手机号作停机处理，林秋娟委托律师提起诉讼，律师代理费8000元的支出合理合法，应认定为林秋娟的损失。但另500元损失数额，林秋娟未举证证明，对该部分损失，本院不予支持。

综上，依照《中华人民共和国民法典》第五百零九条第一款、第五百七十七条、第五百八十四条，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十七条第一款之规定，判决如下：

一、被告中国电信股份有限公司厦门分公司应于本判决生效之日起三日内恢复登记在原告林秋娟名下手机号码为181××××****的通信功能（包括但不限于通话、短信息等功能）；

二、被告中国电信股份有限公司厦门分公司应于本判决生效之日起十日内向原告林秋娟赔偿损失8000元；

三、驳回原告林秋娟的其他诉讼请求。

如果未按本判决指定的履行期间履行金钱给付义务，依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

本案案件受理费50元，减半收取计25元，由被告中国电信股份有限公司厦门分公司负担。款项应于本判决生效之日起七日内向本院缴纳。

如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于福建省厦门市中级人民法院。

本案生效后，负有履行义务的当事人须依法按期履行。逾期未履行的，应向本院主动报告财产情况，并不得有隐匿、转移财产或高消费行为。本条款即为执行通知，本案进入执行后，人民法院不再另行发出执行通知。违反本条规定的，人民法院可以依法对相关当事人采取列入失信名单、罚款、拘留等措施；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

审 判 员 罗 彬

二〇二二年三月四日

代书记员 翁真真

代书记员 黄慧颖

附件：本案所适用的法律法规、司法解释

《中华人民共和国民法典》

第五百零九条第一款当事人应当按照约定全面履行自己的义务。

第五百七十七条当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第五百八十四条当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,造成对方损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益;但是,不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。

《中华人民共和国民事诉讼法》

第六十七条第一款当事人对自己提出的主张,有责任提供证据。

法官提示

《中华人民共和国民事诉讼法》第二百四十六条规定:

申请执行的期间为二年。申请执行时效的中止、中断,适用法律有关诉讼时效中止、中断的规定。

前款规定的期间,从法律文书规定履行期间的最后一日起计算;法律文书规定分期履行的,从最后一期履行期限届满之日起计算;法律文书未规定履行期间的,从法律文书生效之日起计算。