

买家给出差评,被卖家告上法庭 合理差评与恶意侵权“边界”在哪?

民生关切

Min Sheng Guan Qie

记者 董小芳 通讯员 尹杉

消费者对商家的服务、产品等在网上给出评价,是时下常见的做法。但是,当双方产生纠纷而给出差评时,情景就变得有点“微妙”,卖家可能认为此举侵犯了自己的名誉权,买家则认为这是自己的正当权利,有人甚至为此还闹上了法庭。

给出差评后 一女子被商家起诉

去年的一天,小美在朋友推荐下,来到一家宠物店想购买小猫。看过后,她当即付了500元给店铺负责人。第二天,该负责人在微信上问小美:“今天来不来店里?”小美回复:“等会看看吧。”随后就没再消息。

一个多月后,小美突然在微信上联系该负责人,称自己怀孕了,并且对猫过敏,要求商家退款,并

主动提出可以只退400元,自己以后有机会也会介绍其他朋友来这家店。然而,商家回复,这500元属于定金,按照规定是不能退的,建议小美将这笔定金转给其他人,或者以后再购买。

这500元是否属于定金,双方发生了争执,多次沟通均无果。今年的一天,宠物店负责人突然在网络上看到了一条店铺的差评,称店主是“大忽悠”,不买还不退钱。该负责人想和小美因此事产生过冲突,于是便联系小美确认,证实是小美所写。

宠物店负责人一怒之下,以小美恶意差评,侵犯宠物店名誉权且严重影响店铺正常经营为由将其诉至鄞州法院,要求小美立即删除恶意评论,在网络上向店铺公开赔礼道歉,并赔偿实际经营损失1万元。

基于两点 法院认定不构成侵权

鄞州法院受理后,认为本案双方因对500元款项的性质、法律后果存在不同认识,小美才在网络上对店铺给出差评。因此本案主要有两点需要审查,一是被告是否存在借机诽谤、诋毁的情形?二是是否已实际损害原告商家名誉?

小美在庭审中辩称,差评的确是其所写,但并不构成侵犯名誉权。因为店主给出不退500元的

正当理由,所以类似于“大忽悠”这种评价并非没有事实依据。此外,其给出差评本就是消费者的权利。

法院审理后认为,对于第一点,虽然被告评价中的“大忽悠”等评语是否属实取决于500元款项是否为定金,但被告的评价基于真实交易、基于其对原告不退500元而产生的主观感受,且没有反复给出差评,故法院认为被告的差评尚不构成借机诽谤、诋毁;对于第二点,原告并无证据证明被告的一条差评已实际损害商家名誉。原告作为经营者,对消费者的批评本也应予以适度容忍。

法院认为,消费者在网络平台上对商家的产品、服务质量进行评论,是消费者的正当权利,只有消费者借机诽谤、诋毁并实际损害商家名誉的,方可认定为侵害名誉权。于是,判决驳回了宠物店的诉讼请求。

如何界定差评 法官给出四个角度

“因‘差评’引起的名誉权纠纷,背后其实是消费者的批评权与经营者的名誉权之间的冲突。消费者对有对商品质量和服务进行评价与批评的正当权利,但任何权利都有边界,超过边界就会侵犯另一种权利。”法官指出,若允许消费者滥用批评权,则经营者的名誉权保护

就无从谈起;若动辄认定侵犯了经营者的名誉权,则消费者的批评权形同虚设。

法官认为,可从以下几个角度进行衡量:

一是“差评”应该是基于真实的交易而作出。若消费者根本没有与经营者发生过交易,其评价的前提条件就不存在。此处的“交易”应作宽泛理解,既包括购买商品也包括接受服务,既包括合同实际履行也包括合同部分履行。若没有发生过真实交易而随意给差评,可能构成名誉侵权。

二是“差评”的次数应与交易的次数适度对应。若因一次交易过程中的不满而反复对经营商家作出“差评”,则“差评”发布者可能有借机诽谤、诋毁的主观意图,将构成名誉侵权。

三是审查普通消费者作出的“差评”,应看其陈述的情况是否基本真实,但不应当是完全客观真实作为判断标准。若“差评”陈述的情况基本真实,即使带有部分主观评价,在用语不出格的情况下也不应认定为借机诽谤、诋毁。

四是判断“差评”是否已实际损害经营者名誉,应从发布主体的身份、差评的数量、浏览量、影响范围等方面综合考虑。若是网络大V、有一定影响力的公众人物借用其影响力而发布差评,则对其差评的审查标准也必然更高。

昨日出伏 晴热天将回归 近日我市多雷雨大风天气,请注意防范



本报讯(记者 厉晓杭 通讯员 虞南 汪玲玲)这个被台风和雨水打压的夏天,似乎失去了往年的威力。昨天雨城出伏,随着连阴雨收场,气温也开始处于上升通道。因为受到副热带高压的影响,天气闷热,江南等地还会出现高温。从24日开始,晴热天气将再次回归。

省气象台表示,从前天开始,副热带高压逐渐西伸北抬控制我省,浙南的雨也逐步收场,雨带进一步南压,我省大部统一为“多云+午后雷阵雨”的天气模式。

根据中央气象台预报,未来10天,江南、华南地区高温有所发展,部分地区将有4-6天的高温天气。

根据预报,24日起以晴热天气为主,气温升高,最低气温25℃至27℃;23日前最高气温32℃至33℃,24日到26日将出现35℃至36℃的高温天气,请大家做好防暑降温工作,注意清淡饮食,勤补水,外出避开午后时段。

另据预报,8月21日到23日仍有雷阵雨,有雷雨地区可伴有强雷电、短时暴雨、局地雷雨大风等强对流天气,公众仍需注意防范。

宁波地处东南沿海,常年雷电活动频繁。据气象专家介绍,雷电

是伴有闪电和雷鸣的一种雄伟壮观而又有点令人生畏的放电现象,是自然界最壮观和重要的大气现象之一。它一般产生于对流发展旺盛的积雨云中,因此常伴有强烈的阵风和暴雨,有时还伴有冰雹和龙卷风。雷电分直击雷、电磁脉冲、球形雷、云闪四种,其中,直击雷和球形雷都会对人和建筑造成危害,特别是直击雷(又称地闪),具有很大的破坏性。

如何有效防雷?气象专家提醒,室外防雷需注意:尽快离开山顶、山坡、山脊,避免多人拥挤在一起,选择低洼处,双脚并拢蹲下,弃去身上金属导电物体,手放膝上,避免雷电直接击中身体;不要靠近电线杆、高塔、大树、烟囱以及墙根防雷接地装置,不要接触金属管线、电线、火车轨道,以防旁侧闪络、接触电压和跨步电压;不要使自己成为最高点,在空旷的场地时,不要将雨伞、锄头、铁锹等金属工具扛在肩上;尽量远离河流、湖泊、沼泽、湿地等水较多的地方,不要游泳。室内防雷需注意:应尽快到室内避雷雨,关好门窗;尽量不用电视、电话、计算机、热水器等电器,拔掉电器的电源、信号线插头;不要接触煤气管道、自来水管及各种电气装置;避免在空旷没有有效避雷装置的棚屋、凉亭中躲避雷雨。

余姚临山背篓队 普法助农线上卖葡萄

本报讯(记者 董惊鸿 余姚市委报道组 谢敏军 通讯员 朱煜菲)“这串颜色翠绿的葡萄叫阳光玫瑰,它口感香甜,闻起来有玫瑰的香味,而且无公害栽培,大家可以放心购买……”前天上午9点,余姚临山背篓队在该镇江南葡萄园内开展直播普法助农活动,通过抖音直播对临山葡萄进行推介,同时宣传普法知识。

据了解,临山背篓队由临山司法所、临山镇团委的年轻党员干部和普法志愿者组成,建立之初,为了更接地气,采用了背篓服务这一形式,开展各种志愿公益活动。

直播现场,临山司法所负责人樊淋超、临山镇团委专职副书记陈维维化身抖音主播,对葡萄品种进行介绍并试吃,让网友们能够更直观地了解临山葡萄,实现线上销售。两位主播还在连线环节与网友

积极互动,答疑解惑,网友纷纷点赞评论,并踊跃下单购买临山葡萄。

“我们组织这次直播普法助农活动,主要是因为疫情原因,使得游客数量骤减,给葡萄园、农户带来了比较大的损失。所以我们志愿者这次想通过直播的形式,帮助农户打开销路,尽量帮他们多卖出一串葡萄,以弥补因疫情造成的损失。”樊淋超说。

短短2个小时的直播销售临山葡萄80余串,共计300公斤。直播结束后,背篓队的志愿者们还通过送货上门和快递的方式把葡萄送到网友手中。

“今天刷抖音的时候看到了这次暖心的助农活动,所以马上下单订了8箱,没想到这么快就送到了。”在接到志愿者送来的葡萄时,网友陈超开心地说。

2.5万余人报考 宁波社会工作者报考数创新高

本报讯(记者 王佳 通讯员 梅薇 徐敏)2021年全国社会工作者职业水平考试浙江地区网上报名日前结束。记者从市民政局获悉,继去年报名人数首次破万后,今年我市报名人数再创历史新高,有2.5万余人,比2020年增长78%。

近年来,我市高度重视社会工作专业人才队伍建设,社会工作专业人才总量加速扩大。据市民政局统计,自2008年国家开展该项考试以来,我市已有10411人顺利通过。其中,“十三五”期间新增7115人,新增人数是历年持证总数的2.1倍;同时,我市成为全国、全省首批拥有高级社工师的地区之一。

社会工作者跟老师、医生一样,是一种职业,一种助人自助、用生命影响生命的职业,是社会建设领域的“工程师”。我市社会工

作服务领域已从民政逐渐拓展至政法、卫健、司法、团委、妇联、工会、残联等部门,以及社会福利、社会救助、社区建设、青少年事务、禁毒戒毒、矫治帮教、卫生健康等领域,在保障和改善民生、加强和创新基层社会治理等方面发挥出较好的专业作用。

社会工作者报考热与我市大力推动社会工作发展、加大人才培养力度有关。据介绍,我市在全省率先将社会工作专业人才纳入人才分类目录,并经过多年探索,逐步建立起专业教育、基础培训、专业提升“三位一体”社会工作专业人才培养模式,在全市范围内推进乡镇(街道)社会工作服务站建设,搭建基层社会工作综合性、实体化平台,大力发展社会工作服务机构,不断畅通社会工作专业人才作用发挥渠道。

正式队旗 统一着装 南街菜市场“网红”健身队又有新动作



本报讯(记者 沈孙晖 通讯员 汪晶 郑童)镇海招宝山街道南街菜市场的经营户们自发组织,在菜市场上午结束经营后一起跳健身舞,并在网络上迅速走红(本报5月28日曾作报道)。最近,这支菜市场“网红”健身队

又有了新动作。前天,记者来到南街菜市场,看见经营户们正伴随着欢快活泼的音乐伸臂、旋转……和三个月前不同的是,这次他们有了正式的队旗和统一的着装。健身队队长、经营户宋永祥

介绍,几个月来加入健身舞蹈队的经营户越来越多,目前南街菜市场边卖菜边跳舞的经营户已有65人。为了让队伍更好发展,他们购买了统一的服装,以后可以一起参加比赛或活动。“现在受疫情影响,我们在跳

舞时也会戴好口罩,队员之间的距离拉长到一米以上。”宋永祥说,大家已经跳习惯了,所以他们在做好疫情防控的情况下坚持跳舞,增强队员们的身体素质。▲南街菜市场“网红”健身队快乐舞蹈。(汪晶 摄)

涉嫌违建、封堵消防通道、破墙开店…… 海曙联丰农贸市场所在大楼问题真不少



本报讯(记者 易民)近日,网友通过中国宁波网民生e点通留言板投诉,海曙区丽园南路36号联丰农贸市场所在大楼一幢三层建筑存在搭建违章建筑、封堵消防通道及疏散口、破墙开店等违法行为。网友反映,该楼一楼为联丰菜市场,二、三楼为KTV娱乐场所和办公用房,总面积1万多平方米。大楼目前存在诸多乱象:在地下室,通往地面的两条消防通道被封堵,其临街面还改装成了门店;西侧通往地面的安全门被封(外边搭建违章建筑);安全隔离墙被拆除;通往楼顶的8根通风管柱被拆;消防通道被封堵后违建多间仓库;14扇气窗被封。在楼内,二、三层各有2个约15平方米天井被封;一楼上下楼道口被改装成门

店。在楼顶,有大面积的搭建。8月18日,记者在现场看到,北侧二楼平台上搭建了一间蓝色棚屋,并用红色帘式装饰条遮掩;东南侧一处楼梯(通往楼上)被封堵,楼梯台阶上开出了一家便利店。市场三楼屋顶,有一间上千平方米的红灰色房屋,顶部为铁棚。附近居民告诉记者,该房屋为后期搭建。

在地下车库,记者发现,东侧建起了一排蓝色墙体,并开设了几道门,里面均是房间,堆放了大量杂物,异味扑鼻。车库中间地面和对应墙顶均有一条南北走向的痕迹,疑似网友反映的原安全隔离墙位置。网友反映的地下车库安全门、天井、气窗、通风管柱等被封堵与拆除,由于现场痕迹已不明显,记者未能找到具体位置。

与此同时,记者还注意到,该市场周边脏乱,垃圾房附近地面上,垃圾狼藉,污水外溢。市场西



市场三楼层顶(生)出了上千平方米的房屋。(易民 摄)

侧出入口斜坡处不仅有车辆违停,还有大量杂物沿坡堆积,影响正常秩序。

海曙区综合行政执法局已受理这一投诉,并回复:经现场查看,问题主要涉及屋顶搭建、临街及地下室、消防通道搭建。因情况复杂,我局属地中队将调取菜市场相关资料,进一步调查取证。经相关部门认定确属违章搭建的,中队将

依法立案查处。联丰农贸市场乱改乱建以及周边环境脏乱差等情况何时得到彻底整治?记者将继续关注。

发现身边不文明,请您继续通过以下方式反映:

- 拨打热线81850000
- 微信搜索“nb81850”,关注后直接留言
- 登录中国宁波网民生e点通

期待敬老“红马甲”多起来



据昨天《宁波日报》民生版报道,慈溪市行政服务中心办事大厅配备“敬老专员”,有针对性地提升适老化服务水平,不失为解决老年人在线上、线下办事过程中“数字难题”的有效办法。“敬老专员”好就好在,不仅让一些行动不便、不熟悉办事流程、不会操作自助服务设备的老年人,感到了方便,而且“助老绿色通道”中的老年人专属用品,也让人看到了适老服务的细心、贴心。更重要的是,通过“敬老专员”面对面、手把手、心贴心的帮教和传授,把“数字培训”寓于日常的工作和服务中,对老年人学习和提升“数字技能”起到了积极的推动和促进作用。期待敬老“红马甲”多起来! (欢迎投稿,来稿请发民生邮箱1871684667@qq.com)

行必要的“数字充电”外,慈溪市行政服务中心办事大厅配备“敬老专员”,有针对性地提升适老化服务水平,不失为解决老年人在线上、线下办事过程中“数字难题”的有效办法。

“敬老专员”好就好在,不仅让一些行动不便、不熟悉办事流程、不会操作自助服务设备的老年人,感到了方便,而且“助老绿色通道”中的老年人专属用品,也让人看到了适老服务的细心、贴心。更重要的是,通过“敬老专员”面对面、手把手、心贴心的帮教和传授,把“数字培训”寓于日常的工作和服务中,对老年人学习和提升“数字技能”起到了积极的推动和促进作用。

期待敬老“红马甲”多起来! (欢迎投稿,来稿请发民生邮箱1871684667@qq.com)