



# 顾客给差评被商家起诉 是正当批评还是侵犯名誉权?

顾客小美到一宠物店消费后,感觉被对方“忽悠”了,于是在线上平台给了宠物店差评。宠物店遂以侵犯名誉权为由将其起诉到法院。消费者的差评究竟算正当批评还是侵犯名誉权?鄞州法院对该案的判决给出了一个分析视角。

## A 消费者给商家打了差评 竟被商家告上法庭

2020年的某天,小美来到一家朋友推荐的宠物店,想购买一只宠物猫。离开之前,她付款500元给店铺的负责人。

第二天,负责人在微信上问小美:“今天来不来店里?”小美回了句:“等会看看吧!”随后就没了消息。

一个多月后,小美突然在微信上联系宠物店负责人,称自己怀孕了,并且对猫过敏,要求商家将钱退给她,只要退400元就行,其以后可以介绍朋友过来。

商家则回复称,这500元属于定金,交了之后是不会退的,建议小美将这笔定金转给其他购买者或以后再购买。

双方因这500元是否属于定金发生争执,后在微信上多次交涉,但问题并未解决。

2021年的某天,宠物店负

责人突然在网络平台上看到了一条关于自己店铺的差评,称店主是大忽悠,不买还不退钱之类。店主和小美确认,的确是美小所写。

确认之后,店主以小美恶意差评,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区人民法院,要求小美立即删除恶意评论,在网络平台上向店铺公开赔礼道歉,赔偿实际经营损失1万元并承担原告维权费用。

小美则答辩称,差评的确是其所写,但并不构成侵犯名誉权。因为店主给不出“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,自己给店铺差评是法律赋予消费者的权利,因此请求法院驳回原告全部诉讼请求。

## B 评论产品、服务是消费者正当权利 法院驳回商家诉讼请求

鄞州区人民法院经审理,判决驳回店铺的诉讼请求。

法院审理认为:消费者在网络平台上对商家的产品、服务质量进行批评、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。

本案双方因对500元款项的性质、法律后果存在不同认识,小美在网络平台上对店铺给出差评。故本案有两个要点需要加以审查:一是被告是否存在借机诽谤、诋毁的情形?二是否已实际损害原告商家名誉?

对第一点,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,但被告的评价一是基于真实交易,二是基于其对原告不退500元而产生的主观感受,三是也没有反复多次给出差评,故鄞州法院认为被告的差评尚不构成借机诽谤、诋毁。

对第二点,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,对消费者的批评也应以适度容忍。

综上,鄞州区人民法院作出一审判决,后双方均未上诉,该案判决已生效。

### 法官说法

#### 怎样的“差评”可能侵犯商家名誉权?

本案的承办人,法官郑燕对此案进行了分析。怎样的“差评”是消费者的正当批评?怎样的“差评”可能侵犯商家名誉权?

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,超过边界就将侵犯另一种权利。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,则消费者的批评权也就形同虚设。

法官认为,可从以下几个角度进行衡量:

一、“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缔约前的咨询磋商,既包括合同完全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、“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多次对经营商家作出“差评”,则“差评”发布者可能已有借机诽谤、诋毁的主观意图,可能构成名誉侵权。

三、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,但不应以是否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语,在用语不出格的情况下也不应认定为借机诽谤、诋毁。

四、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。

记者 殷欣欣 通讯员 尹杉

## 乘客下公交车时被带倒受伤 公交公司不但要担责 还得赔偿精神损害!

下车时乘客还未站稳,公交司机就启动车辆,导致乘客被起步的车辆带倒受伤。近日,北仑法院梅山法庭依法审理了一起公路旅客运输合同纠纷,判定公交公司承担违约责任,并赔偿精神损害抚慰金1.5万元。

2019年11月,林阿姨买完菜乘坐公交车回家,在北仑某站下车时,人还没站稳,司机就边启动车辆边关闭车门,导致林阿姨被带倒在地。受伤昏迷的林阿姨被路人发现并报警,送医后经检查发现林阿姨伤势不轻,医学评定认为本次事故造成林阿姨器质性精神障碍,人体损伤八级伤残。

康复后,林阿姨以该公交车所属公司未按约履行公路旅客运输合同为由,将其诉至北仑区人民法院梅山法庭,要求赔偿医疗费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金等共计53万余元,其中精神损害抚慰金1.7万元。

法院经审理认为,原被告之间构成公路旅客运输合同法律关系,原告林阿姨享有消费者的权利,被告公交公司负有将原告安全送达目的地的义务。被告公司驾驶员在林阿姨下车未站稳时,就边起步边关闭车门,导致林阿姨被带倒受伤。在乘车过程中人身受到伤害,在违约责任与侵权责任发生竞合时,原告有权选择其一进行主张,因此对原告林阿姨要求被告公交公司赔偿其受伤损失的合理部分,应予支持。法院判决被告赔偿原告各类损失共计52万余元,其中酌情认定精神损害抚慰金1.5万元。

**法官说法** 在过去的司法实践中,一般认为违约赔偿损失的责任不包括精神损害赔偿。

但是,《民法典》第九百九十六条对损害人格权的精神损害赔偿进行了明确规定,即在违约行为亦造成精神损害的情况下,允许受损害方在请求行为人承担违约责任的同时,请求精神损害赔偿。这也为受害人提供了不同救济渠道的选择,有利于保护民事主体合法权益。

记者 殷欣欣 通讯员 北瓔

### 分类信息

【刊登热线】  
56118885  
56118880

职场招聘 教育培训 房屋租赁 搬家搬厂  
旧货回收 声明公告 商务信息 法律服务

### 孝亲敬老 幸福永逸

宁波市镇海区四季永逸颐养院拟启动享老+疗休养活动,诚邀各社会老年团体合作及个人资源者合作。

咨询电话:0574-86586666

### 法律服务

●离婚、房产、经济纠纷 87295238  
●民事免费法律咨询 56281878

### 商务信息

**系统门窗工厂直销**  
宁波市甬成欧帆门窗有限公司专业家装定制高端系统门窗,阳光房,中空内置百叶玻璃,电动天窗等一条龙服务,配件质保二十年以上,欢迎来电咨询。厂址:江北区庄桥新桥一路路口  
服务热线:8008656383  
联系人:杨经理  
13373871908 (微信)

### 物业信息

**办公租房**  
宁波江南路1498号高新科技广场办公楼17楼五间(面积111.74,76.74,111.11)  
出租或出售,13805868924胡

### 宁波市龙一公墓

本墓园是民政部门批准的正规公墓,位于宁波市殡仪馆旁,墓式齐全、价格适宜,环境优美。  
地铁:一号线东环南路站2公里,免费送。  
(清明节无交通管制)  
联系:陈先生 13003700407  
张先生 13065698269

### 土地出售:慈东工业区土地60亩

出售联系电话:13857896809

### 搬家搬厂

●千喜搬家搬厂特优 87778900  
●快捷专业搬家搬钢琴 87907772

### 余姚大隐 福寿墓园

民政部门批准的正规墓园,位于大隐镇交通便利环境优美,南面靠近玉佛寺上入口,东面通途路到底桥下入口。公交:156路姜岱站下,33路及地铁1号线高桥西站可以免费接送(需提前预约)  
电话 0574-62915168  
13957891168 18968376365

### 物业招标公告

江北区双东坊小区公开选聘物业服务企业,欢迎注册地在宁波,有独立法人资格且取得原国家物业管理资质等级二级及以上,在海曙、江北、鄞州区有在管老小区的物业服务企业报名。报名时间:2021年8月23日至8月25日16时  
联系:13362836497(熊老师)

### 合伙企业转型清算公告

合伙企业宁海县瑞凯金属制品厂(普通合伙)(统一社会信用代码:91330226563876954N)拟转型为有限公司,企业类型为有限公司,原合伙企业清算由原合伙人承担无限责任,升级后的公司对原合伙企业债权债务承担连带责任。特此公告

### 物业招标公告

镇海区临江小区公开选聘物业服务企业,欢迎注册地在宁波六区(海曙、江北、鄞州、北仑、奉化、镇海),六区内住宅在管项目面积50万㎡以上,有独立法人资格的物业服务企业报名(有老旧、拆迁安置小区物业管理经验的优先考虑)。报名时间:2021年8月25日至8月27日16时  
联系:13362836497(熊老师)

### 公告

中科信控(北京)科技有限公司作为国科信控(宁波)科技有限公司的参股股东,一直未能正常履行股东权利,对公司相关经营活动不知情,目前已启动退出程序,该公司的经营活动均与我司无关。中科信控(北京)科技有限公司