

案例警示

给了差评后,一女子被商家起诉侵犯名誉权

法院:判决驳回,但消费者评价应注意分寸

通讯员 邵珊珊

因为给宠物店差评,结果被宠物店诉至法院。近日,宁波市鄞州区法院就审结了这样一起名誉权纠纷案。

2020年的一天,小美经朋友推荐来到一家宠物店,想买一只宠物猫。离开前,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,且对猫过敏,要求商家将钱退给她,只要退400元就行,自己以后还会介绍朋友过来。商家回复称,这500元属于定金,交了之后是不会退的,小美可以将这笔定金转给其他人或以后再来购买。之后,双方因这500元是否属于定金发生争执,在微信上多次交涉,但问题并未解决。

2021年的一天,宠物店负责人突然在网络平台上看到一条自己店铺的差评,称店主是大忽悠,不买还不退钱等等。店主回忆后确定只有和小美这件事才会引发如此评论,后和小美联系,确认是小美所写。

随即,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,自己给差评是法律赋予消费者的权利,因此要求驳回原告全部诉讼请求。

法院经审理认为,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,有两个问题需要审查,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。法院认为,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,对消费者的批评本也应予以适度容忍。

综上,法院判决驳回店铺的诉讼请求。双方均未上诉,该判决已生效。

**法官说法:**

因“差评”引起的名誉权纠纷,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。

首先,“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。若没有发生过真实交易而随意给差评,可能构成名誉侵权。

其次,“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。

另外,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。

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。

本案虽然法院认为被告的差评尚未构成名誉侵权,但毕竟也导致了民事诉讼,因此普通消费者在给予评价时还是应注意分寸,言而有据;商家在交易过程中应充分告知并留有记录,尽量避免此类纠纷。

总的来说,对于经营者,应尽量完善产品质量、提升服务水平,对消费者的批评与评论要有一定的容忍义务;对于消费者,网络评论机制不是随意发泄个人情绪的工具,应注意批评与侵权的界限,理性维权。

法治漫画



## 加强管理

记者从国家网信办获悉,国家网信办、国家发改委、工信部、公安部、交通运输部近日联合发布《汽车数据安全若干规定(试行)》,规范汽车数据处理活动,促进汽车数据合理开发利用。此规定将于2021年10月1日起施行。

新华社 王鹏 作

你问我答

## 参加单位组织的旅游摔倒了构成工伤吗?

**编辑:**

为增强员工之间的沟通、协作,提高团队凝聚力,不久前,我所在的公司利用双休日时间,组织了一场具有福利性质、不带有强制性的旅游活动。期间,我在爬山时不慎摔伤。想问一下,在公司没有为我办理工伤保险的情况下,我能否要求公司承担工伤赔偿责任? 陈女士

**陈女士:**

你可以要求公司承担工伤赔偿责任。

首先,你的情形当属工伤。一方面,《最高人民法院关于审理工伤保险行政案件若干问题的规定》第四条规定:“社会保险行政部门认定下列情形为工伤的,人民法院应予支持:……(二)职工参加用人单位组织或者受用人单位指派参加其他单位组织的活动受到伤害的……”本案所涉旅游活动,虽然具有福利性质,不带有强制性,甚至是利用双休日进行,但你是因公司组织而参加的,且伤害恰恰发生在活动过程中,伤害的出现并非是你的意愿。

另一方面,《人力资源社会保障部关于执行〈工伤保险条例〉若干问题的意见(二)》第四条规定:“职工在参加用人单位组织或者受用人单位指派参加其他单位组织的活动中受到事故伤害的,应当视为工作原因,但参加与工作无关的活动除外。”即除外原因只能是“与工作无关”。而公司组织旅游虽然具有“玩”的性质,但基于公司的目的在于增强员工之间的沟通、协作,提供交流的机会,提高团队凝聚力,通过让员工放松身心,更好地投入今后的工作,调动工作积极性,换言之,也就是有利于工作,有利于为公司的生产经营创造效益,有利于实现公司的核心价值 and 根本利益,决定了也具有工作延续的性质。因此,“玩”并不影响公司的目的和初衷。

其次,公司必须担责。《工伤保险条例》第六十二条第二款规定:“依照本条例规定应当参加工伤保险而未参加工伤保险的用人单位职工发生工伤的,由该用人单位按照本条例规定的工伤保险待遇项目和标准支付费用。”也就是说,基于公司违反了应当为员工办理工伤保险的法定义务,决定了公司难辞其咎。

廖春梅

以案说法

## 乘客下车时被公交车带倒受伤

### 法院:公交公司承担违约责任,并赔偿精神损害抚慰金

通讯员 北瓔

下车时还未站稳,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,宁波市北仑区法院梅山法庭依法审理了这样一起公路旅客运输合同纠纷。

2019年11月,林阿姨买完菜乘坐公交车回家,在北仑某基地站下车时,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。后受伤昏迷的林阿姨被路人发现并报警,送医后经检查林阿姨有右额颞叶脑挫裂伤,蛛网膜下腔出血等症状。精神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地位,被告公交公司负有将原告安全送达目的地的义务。现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,因此对原告林阿姨诉求被告公交公司赔偿其受

伤损失的合理部分,应予支持。

根据民法典第九百九十六条规定:“因当事人一方的违约行为,损害对方人格权并造成严重精神损害,受损害方选择请求其承担违约责任的,不影响受损害方请求精神损害赔偿。”本案中,从保护原告合法权益的角度,结合当事人的过错程度、本地的收入水平及对原告造成的损害后果等因素,梅山法庭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,如果受害方选择请求对方承担违约责任,其无法请求精神损害赔偿;反之,如果受害方选择请求对方承担侵权责任,则受害人须放弃主张违约责任的种种实益,例如违约金、定金条款的主张以及举证责任的便利等。这不利于保护人格权受害方的利益。

而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,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。

本专栏由浙江医药股份有限公司新昌制药厂协办