

# 让每条恶意消费差评都得到“法律差评”

杜嵩屹

最高人民法院5月27日发布“民法典颁布五周年典型案例”系列的第三个专题：“严格公正司法，服务和保障经济社会高质量发展”。在某瓦罐煨汤店诉戴某名誉权纠纷案中，戴某要求店家退换桂圆排骨汤、饺子未果，于是在某平台上将该店的招牌拍照并发布视频，配发侮辱性文字。涉事商家诉至法院，法院判决戴某在某平台上发布一则不少于30字的道歉内容视频，且留存时间不少于3日，同时判令戴某向该店赔偿损失。

消费评价是消费者基于个人使用感受和体验、产品质量、服务态度、性价比等因素对相关经营者及其提供的商品或服务所给出的反馈和评价。消费评价虽有一定

的主观性差异，但应以尊重客观事实为基础，守住法律底线和诚信底线。但揆诸现实，有些消费者不讲“评”德，罔顾事实，完全凭着个人好恶粗暴、任性、恶意地给商家打差评，甚至把差评当做报复商家、泄愤出气的工具。

对于恶意差评，法律可不会惯着。最高法发布的案例告诉我们，消费者利用恶意差评来发泄对商家的不满，抹黑商家，是损人不利己的做法。这不仅会损害商家的名誉，误导其他消费者，还会反噬自身。

在案例中，店家在所售商品不存在质量问题的情况下，有权拒绝顾客以不适应饮食为由提出的退换要求。涉事店铺的做法既未侵犯消费者权益，也不违背商业道德和商业惯例。戴某在退换要求未得到满

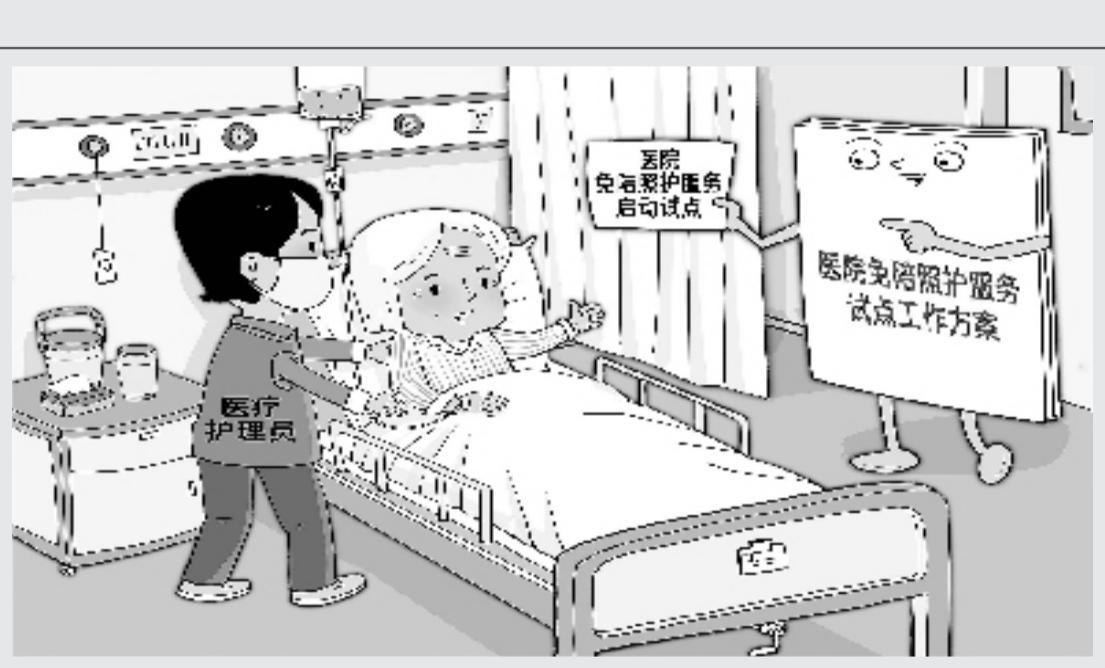
足后，在平台上发布差评，引起不特定群众围观，导致店家的市场评价下降，侵犯了店家的名誉权。法院的判决让戴某为恶意差评付出了应有的代价，也有助于消除负面影响，挽回店家的损失。

经营主体的名誉权已经被划入了法律保护圈，侵犯经营主体的名誉权对应着负面的法律评价和不利的法律后果。我国民法典规定：民事主体享有名誉权。任何组织或者个人不得以侮辱、诽谤等方式侵害他人的名誉权。《民营经济促进法》则从保护民营经济组织合法权益的角度进一步明确：民营经济组织的名称权、名誉权、荣誉权和民营经济组织经营者的名誉权、荣誉权、隐私权、个人信息等人格权益受法律保护。恶意差评既关乎具体的消费纠纷，也涉及优

化营商环境、促进民营经济健康发展的主题。每家单位、每个人都有责任敬畏并呵护经营主体的名誉权，客观理性地行使消费评价权，远离恶意差评。

这则案例给恶意差评再次敲响了警钟。一方面，消费者要增强自律意识和底线意识，基于事实和诚信作出消费评价；另一方面，商家也应对恶意差评快速反应，用法律武器积极维护自身权益。此外，平台应不断完善有关消费评价的规则和标准，引导消费者文明评价。同时，加强对恶意评价信息的筛查、甄别、拦截，在接到投诉后，及时采取下架屏蔽相关信息、断开链接等措施，并对多次发布恶意差评信息的账号采取限制性措施。只有让恶意差评得到“法律差评”，才能更好维护消费评价秩序。

启动试点



国家卫生健康委办公厅、国家中医药局综合司和国家疾控局综合司近日联合印发《医院免陪照护服务试点工作方案》。方案提出，在各地人口老龄化程度较深的城市等，优先确定在老年住院患者占比较高、免陪照护服务需求较大、工作基础较好的三级医院，开展免陪照护服务试点工作。

新华社 朱慧卿 作

## 个人信息保护如何跳出“猫鼠游戏”

金歆

孩子出生没几天，就接到拍摄婴儿百天照的推销电话；刚下单订购一本书，就有人致电推销会员权益套餐……如今，不少人可能都有这种感受：个人信息泄露防不胜防，速度之快令人吃惊。

前不久，上海警方破获一起案件，让人了解到个人信息是如何迅速被泄露的。某月嫂服务公司常驻一家医院产科的文员和其同事，将从各个医院收集来的母婴信息，卖给一家儿童摄影机构的法人。后者又和一家话务公司签订合同，由话务公司利用这些信息进行推销。一个针眼大的管理漏洞，漏出斗大的风。并不复杂的倒卖方式，导致3年里近4万条亲子信息被泄露、被出售，引人深思。

近年来，尤其是个人信息保护法施行以来，我国个人信息保护工作取得显著成效。但伴随技术迭代与场景拓展，个人信息泄露的风险点有所增加，治理难度不断加大。

当前，个人信息保护的难点，已从明面上的权益侵害转向更隐蔽的技术滥

用。个人信息的不当收集、非法使用，往往和新兴业务或服务方式相关联。比如，某知名餐饮企业的扫码点餐系统，强制用户关注公众号并诱导填写手机号、生日等非必要信息，将数据用于精准营销；某品牌智能手表在未明确提示用户的情况下，高频次采集位置信息，形成用户行为画像。再如前述案件中，月嫂服务公司往上海十几家医院的产科派驻人员，每天汇总新生儿信息，原本是用于企业对账、优化售后服务等，但企业对信息授权与监管缺乏细致考虑，也未制定有效举措，埋下了信息泄露的隐患。

在大数据时代，消费者比以往更多地面临个人信息大量授权使用与安全保障不足的境况。面对这一新形势、新情况，要进一步提升精细化治理水平，强化监管的针对性和有效性。

对于一些屡禁不止的突出问题，除了开展各种专项行动重拳出击，还要强化协同执法机制，防范一些违规主体利用监管缝隙“打游击”。对于那些随着时代发展出现的新问题，还要加大制度供给，不断细化规则，尽量减少监管盲区，把隐患化解在萌芽状态。

比如，针对强制刷脸等问题，今年3月发布的《人脸识别技术应用安全管理规范》明确规定了应用这一技术的相关原则，并从告知方式、授权同意、影响评估、备案手续等方面作了细化规定，以防技术滥用。在人脸识别技术应用快速普及的当下，出台这一新规，对推动相关产业安全健康发展、更好保护个人信息权益，无疑是及时雨。

进一步提升治理的主动性，还要想办法从源头上堵住漏洞，更好利用新技术帮助解决新问题。例如，某应用推出新功能，允许用户一键回溯历史授权并撤销个人信息；某电商平台采用“隐私计算”技术，确保数据“可用不可见”。对相关平台等个人信息使用者加强引导，督促它们主动作为，以事前预防取代事后补救，将个人信息保护内化为产品“基因”，才能让监管跳出“猫鼠游戏”的怪圈。

保障个人信息权益，是数字时代的必答题。找准发展与安全的平衡点，构建规则兜底、技术赋能、社会共治的立体化治理体系，我们的数字生活必将实现便捷与安全的统一。

## 家校共育，责任边界要厘清

李祉瑶

近日，河南信阳一家长发帖称某高中要求家长陪餐、监考，这位家长因有事无法前往而拒绝后，家委会管理人员称“如果每一位家长都不配合陪餐和监考，学校无法开了”。相关话题登上热搜，引发热议。

近段时间，关于家校共育边界问题的争议屡见不鲜。有的学校强制给家长排班轮值“护学岗”、有的学校要求家长轮流到校监督晚自习……一部分本应由学校承担的管理职责转嫁给了家长，让不少职场父母在肩负工作与家庭双重压力的同时，又平添了新的工作量。

家校共育，其初衷在于形成教育合力、优化教育环境，促进学生全面发展、健康成长。教育部等13部门联合印发的《关于健全学校家庭社会协同育人机制的意见》，明确了学校家庭社会的协同育人责任，要求促进各展优势、密切配合、相互支持，切实增强育人合力，共同担负起学生成长成才的重要责任。但部分学校在实践中却变了味：将家长视为弥补自身能力不足的低成本解决方案，过度分摊教学管理、后勤保障等职责；由家委会代为实施管理、下发任务、传达敏感要求，声称自愿，实则强制……

种种客观条件的限制下，家校共育渐渐失衡。这种失衡，源于教育责任边界的模糊。监考本属教师职责，食品安全需联合专业部门监管，秩序维护应交由保安或交警，依赖缺乏专业能力的家长，既难根治问题，也易滋生形式主义或影响教学秩序。

要促进家校共育模式更合理高效发展，教育部门、学校、家委会、家长等应各司其职，增进理解支持。教育部门加强监督，提高对资源紧张学校的支持力度，有条件的还可引入智慧管理平台等先进技术手段，减少对人力的依赖。学校明确主体责任、优化管理机制，若需家长协助，应遵循自愿原则并提供灵活选项，避免“一刀切”式的摊派。家委会积极协调、合理安排，做好沟通桥梁，在帮助完成学校工作的同时也能保障家长的自主选择权。

教育不是哪一方的单独任务，而是学校、家庭与社会共同的事业。唯有厘清边界、加强协作，才能更好实现家校共育，守护孩子健康成长。