

# 微信群里给差评,会侵犯商家名誉权吗?

## 法院:消费者仅是表达个人体验,不构成侵权

YMG全媒体记者 任雪娜  
通讯员 王迪

在微信群里发布差评,会侵犯商家的名誉权吗?近日,牟平区一名消费者就为此吃上了官司。



### 新锅变旧锅,气不过在微信群里发声

“给大家提个醒,买锅一定要擦亮眼睛,这就是我买的锅……”

2022年,老邹与锅具厂商签订合同,订购了一批锅具,到货后却发现这批锅具有质量问题。经商家多番修理后,新锅变旧锅,老邹一怒之下在几个微信业务群里发布“大家多多提防吧”“锅有很多,为什么要选他的”“售后非常差”“老板人品有问题”等内容……此后,各微信群里有人响应,称从该厂商处订购的锅具也

存在质量问题。

该厂商认为这些言论纯属捏造,买家老邹发布的不实言辞诋毁并侮辱了卖家,且造成的连环影响致其商誉严重受损、产品销量下降,遂以名誉权遭受侵犯为由将老邹告上牟平法院,要求老邹赔礼道歉、赔偿损失等。

该厂商称,买家在与售后沟通处理后,售后已就前期存在各种小问题与买家达成一致,但买家违反协议依旧在微信群散布不实评论且传播到群

外,导致企业信誉和企业形象受到严重毁损,并引发消费群体对原告的产品质量产生质疑和不信任,产品销量受到严重冲击。

老邹称,因产品存在问题才在微信群里发布言论,且群中参与讨论的均系购买原告有问题产品的人员,其在主观上没有过错,并非侵犯名誉权,原告主张的损失与被告无关。

争议焦点:买家在微信群中的差评行为是否侵害了商家名誉权?

### 法院认为消费者是在表达主观感受及个人体验

牟平法院经审理认为,是否构成侵害名誉权的责任,应当根据受害人确有名誉被损害的事实、行为人行为违法、违法行为与损害后果之间有因果关系、行为人主观上有过错来认定。

本案从原、被告双方此前在其他法院的纠纷案中,可以认定原、被告双方之间因产品的售后、货款的支付等问题产生纠纷,被告在微信群里发表的言论,是

基于其自身经历,就其产品使用过程中产生的问题以及原告的售后情况进行了陈述,表达的是其主观感受及个人体验,并非凭空捏造并散布虚构的事实,评价内容并未达到侮辱、诽谤之程度。

原告提交的其他微信客户未与其继续合作的证据中,客户并没有明确陈述是因为被告在微信群中的言论原因导致不继续购买原告的设备,无法证实

被告在微信群内的言论与原告业务量浮动的因果关系。原告亦未提交证据证明其因名誉受损而导致社会信用降低,未提交证据证明其损害赔偿损失的形成,故对其诉请不予支持,判决驳回原告的诉讼请求。

原告不服牟平法院一审判决向烟台中院提起上诉,烟台中院经审理后维持一审判决。

### 合理差评与恶意诽谤有“一墙之隔”

法官表示,消费者在消费过程中有权就产品本身及消费过程所涉及的情况进行批评、评论,这是消费者的正当权利。需要注意的是,在此过程中消费者需要充分认识网络不是发泄个人情绪的工具,应注意批评与侵权的界限,避免人身攻击或者不文明用语出现在网络环境中,理性行使权利、化解纠纷。

商家也应认识到,经营者应对消费者的评价予以必要的容忍。消费者具有理性鉴别能力,负面评价导致的社会信用和商誉降低更多可能是其产品及

服务质量未达到消费者要求导致,不应简单将差评和名誉侵权划等号。商家要充分发挥“差评”的正向激励作用,形成产品评价、整改、提升、监督的闭环模式,从而改进产品质量,提升服务水平,在与消费者的良性互动中不断提高产品在市场上的竞争力。

如何界定差评:合理差评与恶意诽谤只有“一墙之隔”。

消费者对商家和服务的评价应有底线,超过边界就会侵犯另一种权利。

第一,消费者对商家和服务的评价,必须要依据事实,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。

第二,消费者的“差评”是否侵权,应看其陈述的情况是否基本真实,若属实,则即使主观评语较为尖刻,也不应认定为借机诽谤、诋毁。

第三,审查消费者“差评”的主观目的是否具有不法或非法意图,如若买家实施差评行为的目的是为了换取不平等的交易条件或希望满足自身一些不合理的诉求,比如额外索取赠品、免费获取额外优惠等,同样可以根据具体案情认定为恶意差评,属于侵权行为。

### 网购商品有瑕疵主动赔付 小心有诈!

本报讯(YMG全媒体记者 任雪娜 摄影报道)7月19日晚7时,烟台市融媒体中心融媒体普法栏目“律师来啦”按时开播。1小时的直播过程中,北京市盈科(烟台)律师事务所赵光辉律师支招如何反诈,内容详尽。

赵光辉律师,盈科(烟台)律所高级合伙人,刑事部主任。在民商法律、企业刑事合规等方面经验丰富,受理了大量涉商涉企增减资、并购、分立;股权退出或转让等法律服务;受理了近30种罪名的刑事案件。他擅长通过法律、行政、调解等多种方式处理疑难复杂案件纠纷。他还是烟台市涉案企业合规第三方监督评估机制名录库专业人员,中国贸促会、中国商会山东省调解中心调解员,鲁东大学法学院特聘辅导员,烟台理工学院经济管理学院的讲师。

盈科(烟台)律所坚持专业化、精细化、团队化发展理念,员工总数150余名,是烟台市首家突破百名律师的律师事务所,目前已成为烟威及周边地区规模最大律师事务所。

直播开始,赵光辉律师通过4个案例以案释法,提醒市民提升反诈意识,每个人都可能成为骗子的行骗对象。其中一个案例中,一位老年市民初次网上购物,结果接到骗子电话,称其所购商品有瑕疵可获赔付,随后发送链接“指导”老人如何操作,最终被骗走数万元。赵光辉律师表示,意识到被骗后要及时报警,更重要的是提升反诈意识。他还总结了十余种常见的诈骗手段,提醒市民提高警惕。随后,针对其所擅长的涉商涉企领域,赵光辉律师还详细介绍了企业增减资、刑事合规等问题,展示出了丰富的实战经验。



### 女子擦玻璃坠落窗外平台 消防员紧急施救

本报讯(YMG全媒体记者 纪殿国 通讯员 孙华晓)近日,芝罘区一女子在楼上擦玻璃时不慎坠落窗外平台受伤,无法动弹被困。居民听到呼喊后,赶紧拨打了报警电话。

消防救援人员到达现场后,发现平台位于二楼窗外下方两米处,女子正平躺在平台上无法动弹。现场医护人员对其进行简易处置后,等待消防救援人员协助转运医院做进一步治疗。

消防救援人员根据现场地形和被困女子身体状况,迅速制定营救方案。消防救援人员携带救护装备,利用梯子下降至被困女子身边,将女子安全抬上担架,并进行固定。在众人协助下,消防救护人员先通过窗户将被困女子转移至二楼室内,然后将其转移到救护车上,送往医院治疗。

## 八旬老人中暑晕倒 退役军人暖心救助

本报讯(YMG全媒体记者 柴向阳)21日上午,蓬莱区80岁老人刘敏玉突然晕倒,幸被43岁男子齐鸿宾及时发现并暖心救助。在等待120的10分钟时间里,老人两次失去意识,都被齐鸿宾掐按人中才恢复意识,赢得宝贵的救治时间。

当日上午10时20分许,在蓬莱区紫荆山街道拦驾疃村和邹于村两村交界的马路边,刘敏玉来到一家小型加工厂外,等女儿开车过来接他回家。当他走到加工厂大门的阴凉处时,突然倒地。

加工厂老板齐鸿宾看到这一幕后,赶紧跑过来查看老人的情况。“当时,老人的意识已经不太清醒。”昨日,齐鸿宾在接受记者采访时说,老人已无法说出家人的电话号码,只说自己是邹于村人。齐鸿宾立即电话联系了该村与自己相识的王大姐。10时28分许,齐鸿宾的妻子拨打了120。齐鸿宾蹲在老人旁边,发现其口中有黏液,担心平躺会被呛到就扶起老人,让其头部靠在自己的肩部。在问话过程中,老人失去了意识,齐鸿宾赶紧掐按人中,使他恢复了意识。10时35分许,老人的女儿和

多位邻居先后赶到,老人又一次失去了意识。齐鸿宾再次全力掐按老人的人中,直到他再次恢复意识。10点37分许,120急救人员赶到,将老人抬上急救车送往医院救治。

老人的女儿刘萃华告诉记者,父亲1944年出生,患有脑梗和心脏疾病,加上事发当天天气很热,中暑后晕倒接连失去意识。“如果没有齐鸿宾的热心救助,后果不堪设想。”刘萃华说,父亲现已脱离生命危险,目前还在留院观察。

43岁的齐鸿宾表示,自己曾经当过兵,做这些事都是本能。