责任编辑 陈宏光 E-mail:lszk99@126.com

每有引人关注的社会事件、法律问题发生,律师往往能在第一时间给出提示、提供服务。我们为读者采集律师对这些身边事的法 律解析,让您不用出家门就可享受"律师服务"。

"消失"的差评去哪儿了

律师:消费者有权知悉完整信息和详细评价

据《工人日报》报道,消费者 在进行网络购物和线上消费时,除 了商家提供的描述和展示图片,参 考的另一个重要信息就是其他消费 者的评价, 尤其是差评。

然而记者在采访中发现, 部分 购物平台不再设置"好评" 评""差评"的直观分类,而是以 关键词的形式呈现评价。还有部分 平台商家以返现等方式, 引导消费 者删除差评或直接给予好评。

差评内容看不到

6月底,张洁终于收到了从短 视频电商平台下单购入的篮球袜, 但拆开后发现袜子太薄太透,她认 为该商品存在明显的质量问题。于 是、张洁在该平台订单相应的商品 评价页面给出了差评。

张洁随后屡次刷新页面,这条 评价迟迟没有显示出来, 相关内容 只保留在自己账号的评价页面。她 借用其他账号查看该商品评价时, 也没有刷新出她的评价, 只是该商 品的好评率从开始的 100%下降为 92.8%

记者浏览多家网购平台发现。 部分店铺的商品评价区不再直观显 示"好评""中评""差评"等分 类,而是显示"显瘦""正品" "不好吃"等关键词,其中负面描 述的关键词占比很少。

对此, 北京市东卫律师事务所 律师王玮琨表示,根据电商法第十 七条、第三十一条、第三十九条规 定, 网络平台或者商家有义务为消 费者建立健全相应的信用评级制 度,为消费者提供评价商品或者服 务的途径,并且不得删除消费者对 商品或者服务的评价; 消费者有权 知悉其所购买商品或者享受服务的 完整信息和详细评价, 商家或者平 台应当确保相关信息的完整性。

评价内容可以协商

相比差评内容不被展示, 小李



给出的差评最终是她自己主动删除 的。前不久,小李通过某住宿服务 平台订了一家民宿的房间。住宿结 束之后,她给出差评,主要涉及 "进门有潮湿味" "网红滤镜严重" '被套是坏的,有虫洞"等。

随后,该民宿房东看到评价内 容后电话联系小李,希望她把差评 内容删除,并承诺返还 200 元。小 李随即联系平台的后台工作人员, 删除了此条评价内容, 并将处理结 果发送到对方的微信。然而,房东 看到差评被删除后,拉黑了小李的 微信, 并拒接小李的电话, 平台站 内消息也不予回复。

多位消费者向记者表示, 在发 布差评时心中有所顾忌, 一方面容 易受到商家电话和短信轰炸, 另一 方面更担心对方在已经知晓自己的 地址、电话等信息的情况下,做出 威胁等行为。

王玮琨表示, 商家可以和消费 者就评价内容达成和解。"和解协 议是有效的,一方履约后,可以以 和解协议为依据,向违约方主张相 应的权利。"但他同时提醒,个人 信息或者个人隐私是有边界的, 如 果超出合理的边界, 影响到个人正 常的生活,那就有可能构成对个人正 常生活状态的骚扰。

用红包诱导好评

在差评逐渐"消失"的同时,不 少好评被诱导出来。很多消费者在外 卖平台、网购平台下单后,会"意 外"收到商家好评返现的小卡片,上 面写着"收到商品后请不要急于评 价,有任何问题请联系客服处理,不 "好评晒图返红包5元"等

有的店家还会提醒, 在晒图时不 要露出返现的卡片,不要直接联系商 家客服, 而是要添加卡片上联系人的 微信后发送好评截图。

王玮琨认为,类似的好评返现卡 片有一定的诱导成分, 最终如何评 价,选择权在消费者手中,但是商家 的此类行为不应当被支持。他同时表 示, 商家应当理性看待消费者的差 评,而不应当与消费者对立。相关部 门应当建立健全相应的消费者评价保 护机制,全方位考虑消费者在实践中 可能遇到的问题,用制度保护消费者

网红奶茶引来跨省代购

律师提醒消费者注意食品安全

据"极目新闻"报道,一杯 奶茶高达600元,而且需要跨城 代购, 茶颜悦色最近再次引发热

记者联系上一家代购。其表 示,目前除了杭州因舆论发酵停 止接单,全国其他城市只要能直 达长沙、武汉高铁站的均在正常

对此,茶颜悦色在其官方微 博呼吁停止这样的代购行为,不 仅因为价格贵, 而且经过长途运 输后更是隐藏食品安全问题。目 前茶颜悦色门店会严谨核实大订 单,如发现是代购行为会直接拒

代购号称全国可送

据媒体报道,茶颜悦色的跨 城代购最早兴起于杭州, 之后向 其他城市蔓延。

7月17日,记者在二手交 易平台上搜索"茶颜悦色代购" 等关键词,发现代购城市覆盖上 海、南京、广州等多个城市,代 购价格多为100-600元。

记者联系上一家代购了解 到,他们主要从长沙或武汉下 单,经高铁运输。他们"人肉代 购"后,会根据订单人肉运送至 各地的高铁站,需要客户到高铁 站自提,对于大部分城市来说, "全国可送, 当日可达"

"最好是提前一天预定,我 们第二天会去代购, 不过一个顾 客最多只能下单20杯,代购费 不包含奶茶费用。"该代购表示, 目前下单最多的,还是江浙沪-带的顾客。

值得注意的是, 自茶颜悦色 方面在官方微博发表声明后,有 代购透露从门店直接购买大量奶 茶的难度加大,不过从外卖平台 上, 更改收件人联系方式和地 通过多次下单的形式仍能买 到大量奶茶

记者走访武汉几家茶颜悦色

了解到,目前,茶颜悦色武汉店铺 尚未上线外卖平台,长沙地区可外 卖购买。

买卖到底划不划算

有代购透露,按照一次代购

50 杯计算,一次跑腿他能拿到 2000 元跑腿费; 而杭州东到长沙 南的高铁票价,二等座一张是 405 元,来回一次成本是810元,"人 肉高铁票来回就要800多元,我收 40 元一杯代购费, 其实也没什么 利润空间。"

记者网上搜索发现, 有代购过 的网友称,这种方式买回来的奶 茶,口味和品质多少都会受到影

"上次代购是用泡沫箱给我运 过来的。其实一般的奶茶, 常温下 储存十分钟味道就会不一样, 我们 收到的奶茶实际上味道已经很不好 了,现在想想也是没必要。"

对此,茶颜悦色方面表示,目 前对于50杯以上的订单,公司要 求必须要走后台申请流程,并且了 解清楚对方的公司等信息并进行留 存。门店方面,店员在遇到多杯购 买情况时,也会进行询问。

其声明中提到的食安问题,也 是最让人担心的问题。

眼下,全国多地天气炎热,奶 茶经过长途运输, 如果保存不当很 可能引起变质等问题。

不过,代购们似乎早就考虑到 "我们有专门的泡沫保温箱和 冰袋保证奶茶口感, 到你收到时, 应该还是冰的。"有代购称。

对此, 湖北好律律师事务所律 师表示,这种高价代购行为只要是 双方约定,并且消费者可以接受, 那么该行为不涉及相关法律问题。 但是, 如果在代购过程中, 出现了 食安问题, 事实上是很难追究其中 真正原因的, 代购方一般也不会主 动担责, 因此最后大概率只能是消 费者自己买单。

短视频街拍方兴未艾 律师提醒可能侵权

据《法治日报》报道,近年 来,随着社交媒体、短视频软件的 不断发展,街拍成为很多摄影爱好 者所青睐的创作形式。其中有一些 街拍以分享穿搭、时尚资讯为由, 实际却存在为吸引流量等目的拍摄 路人的行为。因此,对于短视频街 拍侵犯入镜者隐私权、肖像权等的 讨论越来越多。

街拍创作方兴未艾

据了解,街拍本身是一种艺术 展现形式,通常用来记录一些城市 人文环境。随着短视频平台的崛 起,街拍开始逐渐大众化、商业 化。很多街拍视频博主打着"时尚""艺术"的旗帜,实际却是想 "艺术"的旗帜,实际却是想 靠"美女" "性感"等标签吸引流

记者调查了解到,街拍创作者 的蹲拍点多是北京三里屯、浙江杭 州湖滨银泰、四川成都太古里等年 轻人常去的"网红商业街"。

进这些商业街, 就会发现很多举着 "长枪短炮"的街拍创作者,他们 会蹲拍一些具有时尚感的路人,然 后将这些照片卖给网络大 V. 最后 通过短视频平台以图片或者视频的 形式发布

街拍鼻祖比尔·坎宁汉曾说, "最棒的时尚一向在街头才能找 到"。但记者观察发现,很多"网 红街拍"已经偏离了此初衷。相比 时尚穿搭, 他们更关注被拍摄者的 容貌和身材。为了吸引流量有些博 主还会编写剧本,加重滤镜,再配 上有浓烈营销感的文案。

街拍创作者的蹲拍过程, 也给 路人们带来了不少困扰:一方面会 打扰道路正常秩序,另一方面还会 营造一种"时尚焦虑"。小于向记 "当我发现一个人拍我 者表示: 时,就会发现周围一堆摄像机都在 拍, 躲避已经来不及, 只能硬着头 皮赶紧过去。"也有一些路人反映, 成群聚集的街拍创作者影响了正常

据记者了解,成都太古里为保 护消费者肖像权, 虽然 2019 年就 颁布了"禁拍令"。以禁止商业使 用街拍, 但仍有不少街拍创作者在 悄悄举起相机拍摄。

为了流量不择手段

除了一些以街拍为噱头引流的 街拍创作者,存在过度营销、聚焦 身材, 贩卖焦虑等问题之外, 街拍 还可能存在侵犯被拍摄者权利的问

今年1月1日正式实施的民法 典,对公民肖像权的使用和隐私权 的保护作出了明确规定。其中规 定,任何组织或者个人不得以丑 化、污损,或者利用信息技术手段 伪造等方式侵害他人的肖像权。未 经肖像权人同意,不得制作、使 用、公开肖像权人的肖像, 但是法 律另有规定的除外。未经肖像权人 同意,肖像作品权利人不得以发 复制、发行、出租、展览等方 式使用或者公开肖像权人的肖像。

民法典明确, 自然人享有隐私 权。任何组织或者个人不得以刺 探、侵扰、泄露、公开等方式侵害 他人的隐私权。隐私是自然人的私 人生活安宁和不愿为他人知晓的私 密空间、私密活动、私密信息。

关于艺术与创作之间的"边 界",摄影爱好者小孟存在着这样 一个疑问: "如果我的街拍作品不 作商用,只是个人摄影作品,会涉 及侵权吗?"

对此,贵州新瑞林阳律师事务 所律师吴旭梦认为,作品是否商用 不能成为判断其是否侵权的依据。 判断是否侵权,应根据创作者创作 时主观上是否有恶意或不当目的, 以及客观上是否侵犯被拍摄者的合 法权益。如作品已经构成侵权或违 背公共伦理秩序、违背社会主义核 心价值观,除了需要下架之外,作 品创作者还需要承担民事侵权责 任,包括赔礼道歉、赔偿损失、消

中国政法大学传播法研究中心副 主任朱巍认为,对于街拍创作者来 说, 事先征求被拍摄者的同意是必要 的。如果未经同意, 便将街拍影像资 料发表、展览甚至作为营利手段,则 可能侵犯被拍摄者的人格权。部分街 拍创作者采用较低的机位抓拍女性特 殊部位,可能构成性骚扰。-类型的街拍视频, 在不经过被拍摄者 允许的前提下进行,不仅会侵犯被拍 摄者的肖像权, 还会侵犯其安宁权。 如若在拍摄过程中被拍摄者已经明确 拒绝入镜,街拍创作者继续用语言强 迫或戏谑他人,严重者可能构成寻衅

如果遇到自己照片未经允许被发 布到网络的情况,吴旭梦认为维权应 按照以下几步进行, 首先要固定证 据,可以通过录视频或寻求公证处帮 助将其固定。其次,可以主动要求平 台方或创作方将内容撤掉。如遇对方 不配合,则可以选择投诉或向法院提 起诉讼,要求其立即停止侵权以及赔 (韩丹东 杨蕙嘉)