

研究生给“差评”遭起诉

专家认为：应注意对消费者网络权益的保护

是差评还是诽谤？北京一高校研究生张铭（化名）在知乎留言区发表了对“文科考研网”（下称“文考网”）的评价，他与另一名网民“马倩”一同被起诉至法院。

张铭向记者介绍，他2020年2月购买了文考网的复试班，课程结束后，他认为课程质量一般。一个多月后，他在知乎“文考网怎么样”话题下，匿名评价时称“……文考虎视眈眈在微信上拉架，谁敢实名谁必定被网暴……”

法院审理认为，张铭上述言论中“虎视眈眈”“网暴”用词系侮辱或诽谤原告，构成名誉权侵权。“马倩”也因评价文考网言论中“烂、白给都不要、恶心等”用词，构成名誉权侵权。

法院一审判决被告张铭和“马倩”在知乎网显著位置持续登载致歉声明 24 小时，向原告赔礼道歉，消除影响；分别向文考网赔偿经济损失 2500 元；分别赔偿原告为制止侵权行为的开支 772.5 元。

1月14日，记者从广西来宾市兴宾区人民法院获悉，目前原告文考网和被告张铭、“马倩”三方都提交了上诉状，待整理好相关材料后，将邮寄给前述三方。

张铭转述兴宾区人民法院此案书记员的说法称，原告要求两被告分别赔付经济损失5万元，因不满最终的赔偿金额，提出上诉。

记者多次致电文考网相关负责人，电话均未接通。

专家说法>>>

网民应遵守相应法规，也应注

意对消费者网络权益的保护

中国政法大学疑难证据问题研究中心主任吴丹红称,结合以往事件,如果这两位学生在报名相关考研机构后,因对其提供的服务不满而进行了所谓的“差评”,即使其言语有些主观、过激甚至片面,但是只要其是基于自身真实的消费体验和感受做出的评价,并不存在恶意捏造事实,抹黑、侮辱、诽谤商家名誉的情况,则不应构成侵权。

但吴丹红也表示，由于目前该案件信息尚未完全披露，对其中是非曲直也难以做出一个准确的判断。但是在认定消费者“差评”构成名誉侵权的问题上，法院应当保持一个相当慎重的态度。

湖南金州律师事务所高级合伙人、律师邢鑫认为，侵犯名誉权，要求行为言辞中含有侮辱、诽谤性内容，所谓侮辱，包括对特定人某种缺陷的暴露、谴责，或者侮辱语言；诽谤指在描述中编造足以丑化人格的事实、对他进行人格攻击。

判决书所认定“虎视眈眈在微信上拉架”“被网暴”等用词，邢鑫分析，被告张铭可找出证据证明，法院应依据证据判定原告的行为是否达到“网暴”的程度，来判断是否为侮辱或诽谤。

张铭称，他曾收集了文考网公布他人账号和聊天记录的证据，开庭前邮寄给了法庭，但判决书没提及这些证据。上诉书中，张铭认为这侵犯了他的合法权益。

针对被告马倩倩的情况，邢鑫认为，首先要查明被告是否被盗号发布上述言论，其次要分析该言论是否构成侵权。即便该言论构成侵权，若有人盗用账号发表不实言论，她本人也属于被侵权人，后果应当由实际行为人承担。如判决证明，马倩倩应当由此承担举证责任，如能证明其所言属实，则有权向实际侵权人追偿，或以一审认定事实不清为由提出上诉。

全国消费经济学会学术委员会副主任、北京工商大学商业经济研究所所长洪涛接受记者采访时表示，被告张铭在知乎网上匿名发言的言论，侵权事实相对较轻，根据《民法典》第1194条规定，张铭应该承担相应责任。但是，考虑张铭是真实考生，可以发表内心真实感受，他也是正当的消费者权益，因此，法院在综合考虑后，没有接受原告罚款两人各5万元，而是罚款2500元，这是合乎情理和法理的。

洪涛认为,网络条件下,个体网民必须遵守相应的法律法规,同时作为网络的服务者也应承担相应的连带责任。但是,对消费者网络权益的保护也是一个应该考虑的问题,从法律平衡角度,其最根本的保护对象还应该是消费者。

另据看看新闻消息，律师岳峭山表示，消费者有权利对商家的商品和服务提出批评的权利，这是任何人不可剥夺的。需要强调的是，任何一个评论、批评或者建议，都应在已有确定的事实基础之上做出。

但从另一个角度来讲,商家与市场也应该对“差评”创造更加宽松的环境,尺度应该更松一些,不要稍有过激言论就认定为侵权。从法律平衡角度,最根本的保护对象还应该是消费者。只有商家和消费者都认可和善用这一评价体系,它

(综合整理自中国青年报、澎湃新闻、看看新闻等)

晚上就上完了，“我当时感觉内容非常简单，教我们写个人陈述比较有用，其他的内容对我来说用处不大。”同时，他多次看到，文考网的工作人员把给负面评价考生的微信账号和聊天内容，在微信群等地方公布出来。在他看来，对文考网有负面评价的考生或会遭到“网暴”。

张铭提供的几张微信聊天截图显示,疑因一位文考网“老主顾”在群里说了一句“文考垃圾”,便被一位名称为“小文客服”的微信用户,将其微信账号、头像及聊天记录等发在一个500人的考研交流群中。同年4月7日,张铭在知乎浏览时看到“文考网怎么样”话题,他匿名评

论：“为什么要匿名？因为文老虎视眈眈在微信上拉架，谁敢实名谁必定被网暴！怎么样，我觉得对专业的跨考来说，不可否认是一个方便的好选择，是一个有利的补充。但不代表它不存在问题，包括价格确实贵、有些课程质量确实一般，特别是服务态度相当恶劣，这是真实存在的。你们与其声讨差评，不如思考思考这些问题到底存不存在？消费者有没有说的权利？”他提供的一张在2020年10月被公证的截图内容显示，张铭上述言论共有16个点赞，3个评论。2021年1月，张铭的知乎账号收到来自平台的“违规通知”显示，他的上述言论因违规已被删除，处理原因是侵犯企业的权益。

2021年9月，张铭收到来宾市
区人民法院的传票和起诉状，陷
与文考网的官司中。

庭审在当年10月21日进行。因及新冠疫情等原因，张铭申请远与庭审，但他和代理人均未能参审。兴宾区人民法院一名工作人员14日向记者解释称，当时法有相关远程庭审的设备。

张铭此后收到的判决书显示，原告考网（广西文考教育咨询有限公司）称，依据《侵权责任法》第36条网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的，应当承担“侵权责任”等规定，故被告的行为属侵权。

而被告张铭方依据《最高人民法院关于审理名誉权案件若干问题的解

“消费者对生产者、经营者、者的产品质量或者服务质量进行、评论, 不当应当认定为侵害他人权, 但借机诽谤、诋毁、损害其的, 应当认定为侵害名誉权”规为, 被告的评价行为及内容是消购物后根据自己的感受进行的客

观评价,是真实感受,不构成名誉权侵权。

被告张铭认为,上了文考网的复习课后,他认为与宣传有差距,故发表自己的看法,且他的评价中,也有对文考网的肯定。此外,上述评价未被广泛传播,也不存在“仍然继续发帖”行为,原告提出的遭受“较大的名誉和经常损失”的事实不成立。

判决书载明,名誉权侵权有四个构成要件,即受害人确有名誉被损害的事实、行为人为违法、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。以书面或口头形式侮辱或诽谤他人,损害他人名誉的,应认定为侵害他人名誉权。

法院审理认为,对于在知乎网站发表的言论是否侵犯他人名誉权的认定,要符合名誉权侵权的全部构成要件,还应当考虑信息网络传播的特点并结合侵权主体、传播范围、损害程度等具体因素进行综合判断。被告张铭上述言论中“虎视眈眈在微信拉架”“被网暴”用词系侮辱或诽谤原告,构成名誉权侵权。



微信群聊天记录

知乎账号“马倩”及知乎网（北京智下科技有限公司）也被告上法庭。

法院查明，被告马倩倩在知乎注册名为“青”，在知乎网发表言论有“我认真看文科的资料，确认他们的资料是真的就这玩意卖我 300 块钱，白给都不……给差评是顾客的权利，但移出群你们的权利也是够恶心了……看看区吧，多少是因为你要挟不给资料而刷好评的？多少恶心你这种流氓强盗的？……小小客服嘴里一天没有好碰到矛盾就手撕，碰到抹黑就攻击”。

被告马倩倩辩称，她并不知道上述言
几年前，她朋友指导她下载了一个

App，注册了账号，但她一直未使用过。直至她收到法院传票才知道该账号发表了上述言论。她认为或是别人冒用了该账号。

此外，被告马倩倩称她仅有初中文化水平，不知道文考网以及知乎网是干什么的。自初中毕业，她一直在工厂上班，2019年成家并育有子女，平时很少上网，更无理由发出上述言论。

但因她未提供证据，法院最终判定，被告马倩倩的知乎账号“马倩”上述言论中的“烂、白给都不要、恶心等”用词侮辱或者诽谤原告，构成名誉权侵权。

一审判决显示，张铭和“马倩”的言论中部分用词系侮辱或诽谤原告，构成名

誉权侵权，遂作出判决：两被告在知乎网显著位置持续登载致歉声明 24 小时，向原告赔礼道歉；分别向文考网赔偿经济损失 2500 元；分别赔偿原告为制止侵权行为的开支 772.5 元。

平台方知乎网也被告上法庭。原告文考网表示,除两被告外,还有多名匿名用户在知乎上发表类似评论,这是知乎用户对文考网的造谣、诽谤和污蔑,带来了名誉和经济损失。原告要求知乎删除,但其迟迟未处理。在原告把知乎告上法庭后,后者把相关言论删除,遂原告放弃了对知乎的诉讼请求。

拿到判决书后，张铭不服判决结果，于1月4日向法院递交了上诉状。

被告一审被判侵犯名誉权后选择上诉

另一知乎账号和知乎均被起诉