

□ 记者 章炜

“我大概听完了这辈子所有难听的辱骂”

5 月 26 日,正在备婚的张小姐在小红书上咨询一家卖穿戴甲的商家,想在婚礼之前收到穿戴甲,得到肯定回复后下单,商家如期发货。收到货之后,张小姐发现,穿戴甲有色差。从 6 月 4 日开始,张小姐多次申请退货退款并邮寄快递,但商家一直拒收,最终通过平台介入,张小姐退款成功。

本以为这场纠纷就此告一段落,令张小姐没想到的是,6 月 10 日,她举办婚礼的第二天,遭遇了一场突如其来的网暴。原来,商家因不满张小姐的退货举动,在小红书发了一条名为“新娘白嫖穿戴甲”的帖文。帖文中称:“来,让大家看看这个新娘长什么样,下次又准备白嫖谁家的穿戴甲!美甲师们自行搜索并拉黑。”并通过搜索张小姐的小红书主页,曝光了张小姐的账号以及数张婚纱照。

这篇帖文引来了许多不知情的网友围观评论,张小姐也因此遭遇了嘲讽与谩骂。“你用过再退,穷到这个地步了吗?”“钱都拿来拍婚纱照了,所以买穿戴甲需要白嫖了?”“40 块都需要白嫖的人,怎么高级得起来?”“指甲别退,下次结婚用得上!”……张小姐愤怒地表示:“我大概听完了这辈子所有难听的辱骂。”

“白嫖”还是正常退货退款?

到底是“白嫖”还是正常的退货退款?协商记录截图显示,6 月 4 日晚上,张小姐申请退货退款,商家拒绝申请。理由是:“6 月 4 日结婚,婚结完了跑来退款,29 日就签收了,卡着 4 日来退。”6

新婚第二天,因为网购平台上一桩 43.9 元的退货纠纷,新娘居然被网暴了。近日,张小姐向《上海法治报》反映,6 月份,她在小红书上购买了一副穿戴甲,收货后由于色差问题与商家协商退货,但几次退货都被商家拒收。平台介入退款成功后,不满的商家居然在平台上“挂”出了她的婚纱照,并发出了“新娘白嫖穿戴甲”的帖文,引来一些不明真相的网友对张小姐进行谩骂、嘲讽。在此期间,张小姐多次向平台投诉自己被网暴,但几经波折,维权不易。

投诉实录

新婚第二天 我被网暴了!

买了甲片想退遭拒
商家还说她“白嫖”

月 6 日,张小姐通过京东快递发出退货商品,商品到达目的地之后,商家拒收。张小姐通过平台介入再次发起退货退款。6 月 10 日,商品到达之后,商家再次拒收商品。

商家声称,甲片是花了几个小时赶制出来的,属于定制品,退货影响二次销售。对于这一点引发了不少网友质疑。“定制需要了解每个指甲的尺寸,这个是均码的。”一位美甲业内人士表示。张小姐则表示,买的时候是可以选择均码“标品”,页面显示可以“7 天无理由退货”。

此外,商家质疑的“张小姐结婚才退货”,张小姐提供的视频以及照片显示,婚礼当天,张小姐并未佩戴从商家处购买的穿戴甲。张小姐还称,自己收到货之后还发了视频给商家,证明自己并没有戴过。

“一开始,我不同意退款并拒收,但是她一直申请,平台给她退款成功了。我就单方面以为她‘白嫖’了,于是就发帖挂她,结果帖子在平台上发酵起来。”商家说。意识到问题之后,商家删除了帖子,并发出了道歉帖,但网络平台上,对于张小姐的谩骂并未停止,

网上有不明人士发帖引流,相关帖子下依然有不少辱骂张小姐的言论。

“网暴已经发生,我的名誉能挽回吗?”

令张小姐糟心的是,网暴发生后,维权并非易事。张小姐称自己找平台投诉了多次,“流程繁琐,周期长”。“我是 6 月 12 日投诉的,两天后,专员打电话回复,叫我自己去在防网暴入口申请网暴保护。”随后,张小姐按要求向平台提交了身份证件、报警单、截图等材料。几天后,张小姐询问进展,客服表示,审核时效为三个工作日,建议张小姐先在设置中启动“一键防护”功能。直到 6 月底,张小姐才收到有关处理结果,包括笔记的处罚以及对相关评论进行屏蔽处理。“这个处理有什么作用?对于商家有什么实质性的处罚措施?网暴已经发生,我的名誉能挽回吗?”张小姐失望地说。

近日,小红书客服专员对记者表示,接到张小姐的投诉后,平台加急进行核实,日前,已经对于相关的笔记和评论进行屏蔽以及处理。7 月 4 日,记者搜索商家主页发现,目前主页状态

正常,近期在更新美甲笔记,有关该事件的相关帖文未见踪迹。对此,小红书表示,目前商家的其他帖子都是正常的美甲笔记,未违反社区规则,用户举报的帖子已经进行处理。专员表示,小红书也支持与协助用户

运用法律手段维护自身权利。对于张小姐调取相关信息的需求,张小姐一方提供警方调取通知书、立案决定书、介绍信等后,小红书方面进行核实,将配合进行反馈处理。

有业内人士指出,与淘宝、京东等传统电商平台不同,小红书是从社区起家,用户在小红书上分享自己的生活、照片等,商家能通过账号看到买家个人主页,因买卖纠纷被“挂”的情况并不少见。平台应采取技术手段或必要措施,尽可能地防止消费者个人信息泄露,确保用户信息安全。

记者了解到,国家互联网信息办公室、公安部、文化和旅游部、国家广播电视总局近日共同发布《网络暴力信息治理规定》(以下简称《规定》),自 2024 年 8 月 1 日起施行。《规定》进一步压实了网络信息服务提供者的主体责任,构建覆盖事前监测预警、事中干预处置、事后追责惩戒的全链条闭环治理机制。

普通人面对网络暴力,采取什么措施维护自己的合法权益呢?法律专家提示,当事人首先可以快速关闭社交账号的私信功能,避免接收到更多的网暴信息,然后就是向社交平台投诉举报。当事人还可以向公安机关报警求助,也可以及时通过截图、录屏等方式及时固定好相关证据,向人民法院依法提起诉讼来保护自己的合法权益。

法律专家同时提醒,网络暴力的治理需要政府、平台、行业组织以及社会公众共同参与、共同治理。在网络暴力事件尚未发生之前,针对零星的网络负面评论,根据评论内容选择针对性治理措施;在网络暴力事件形成之后,如果频繁出现泄露当事人个人信息的评论,则平台经营者应当根据当事人的请求向其提供行为人的相关信息,以便当事人向信息发布者提起民事侵权诉讼。

律师说法

德恒上海律师事务所许闻悦律师表示,本案中,主要涉及平台责任和商家责任。根据《民法典》规定,网络用户利用网络服务实施侵权行为的,权利人有权通知网络服务提供者采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。网络服务提供者接到通知后,应当及时将该通知转送相关网络用户,并根据构成侵权的初步证据和

服务类型采取必要措施;未及时采取必要措施的,对损害的扩大部分与该网络用户承担连带责任。

平台应设置便捷、高效的通知删除渠道,在收到权利人投诉后应当及时采取相应措施,防止权利人的权益受到进一步地侵害,对于张小姐的损害,该平台应当承担相应责任。

收到投诉后,平台应及时采取措施

根据《个人信息保护法》的相关规定,平台作为用户个人信息的收集者和处理者,应当秉持“合法、必要、正当、诚信”的基本原则对用户的个人信息进行处理和保护。商家通过张小姐的订单信息找到了其账号,证明了平台对于消费者的个人信息的保护不够全面,存在泄露消费者个人信息的可能性。

根据《民法典》规定,未经肖像权人同意,不得制作、使用、公开肖像权人的肖像。商家未经张小姐同意而使用其婚纱照并发布在账号上,属于使用肖像权人肖像的行为,已构成肖像权侵权行为。此外,张小姐并未在婚礼上佩戴退货的穿戴甲,商家发布相应内容的行为属于侮辱诽谤,已构成对张小姐名誉权的侵害。此外,根据《刑法》规定,侮辱诽谤他人情节严重的,可能承担刑事责任。