

# 给商家打差评反惹官司, 消费者的“差评权”咋维护?

新华社记者 周闻韬 白阳

消费之后,在社交平台发布对商家“种草”或“避雷”的点评,是近年来兴起的消费新风潮。然而,部分商家认为负面评价损害了自身的名誉权,由此引发一系列官司。

消费者有没有权利在网上打差评?如果发生纠纷怎么维权?今年的“3·15”国际消费者权益日,重庆市第五中级人民法院披露了一起由差评引发的网络侵权责任案例,可以给消费者一些启发。

## 给商家打差评却坐上被告席

案件发生在重庆市綦江区。2023年8月,张某获得保险公司免费赠送的车辆保养服务,前往当地一家修理厂保养车辆。保养中,修理厂工人用力将机油标尺把手抽出,导致机油卡尺刻度条脱落落在发动机油底壳里。工人告知张某,拆除油底壳取出机油卡尺刻度条需要收取费用。在张某未明确表示认可费用标准情况下,工人清洗了油底壳,安装了新的油标尺,对车辆进行了保养。

1天后,张某到修理厂取车,被告知需付320元。由于对费用存在异议,双方发生争执并报警。公安机关出警后组织双方进行协商,张某支付300元后开车离开。次日,张某在社交平台上发布了3条视频,描述了争议发生的过程,并对修理厂的行为作出批评。该修理厂遂以名誉受到侵害为由向法院提起诉讼。

“我将自己的真实经历发布在网络平台上的个人账户里,并未歪曲事实,而且发布不久后我就已将这3条视频删除,客观上并没有对原告造成任何损失。”被告席上的张某十分委屈。

原告修理厂负责人则认为,张某发布的视频严重损害了修理厂的名誉和生意,其在前期试图与张某协商,未果,不得已才起诉到法院。修理厂提出的诉讼请求包括要求张某停止名誉损害行为,公开道歉,赔偿经济损失2万元。

## 是合理批评还是恶意诽谤?

近年来,消费者与商家之间的差评纠纷屡见不鲜。记者梳理各地发布的典型案例,既有消费者的批



“差评权”需维护。

(新华社发)

评意见得到法院支持而赢得官司,也有人被法院认定为“恶意差评”而追究责任。

负责审理本案的重庆綦江区人民法院法官魏永康表示,评判的关键在于如何界定合理与恶意的边界。

消费者权益保护法明确,消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。

“从张某的视频内容来看,基本属于客观描述及对该修理厂服务质量的个人感知,没有贬损和丑化的陈述,也没有出现明显恶意诽谤、侮辱性等词语,不应认定存在主观恶意;其言论对修理厂产生的影响程度较低,不足以降低该修理厂社会评价的损害后果。”魏永康说。

法院最终判决,驳回该汽修厂全部诉讼请求。

无独有偶,中国消费者协会去年3月发布的2023年“全国消费维权十大典型司法案例”中,有一起消费者因差评纠纷起诉商家侵犯名誉权并胜诉的案例。

2022年9月,姚某某在网上预订了被告所经营的民宿。姚某某入住后结合自身体验对该民宿打出三星评价,后将评价改为一星,被告用“恶意差评”“缺乏心智”等言辞辱骂姚某某。因双方沟通未果,姚某某以被告侵犯其名誉权为由提起诉讼,被告又反诉要求姚某某赔偿26万元。

2023年12月,湖南省长沙市中级人民法院终审判决,被告向原告公开道歉,赔偿原告精神损害抚慰金1000元并驳回被告全部反诉请求。

## 打差评要基于事实把握分寸尺度

消费者的“差评权”有法律撑腰,不意味着可以利用“差评权”为所欲为。

近年来,多地政法机关开展行动严打“职业差评师”,一些利用“恶意差评”牟利的不法分子被迫究刑事责任。有遭遇过敲诈勒索的网店经营者表示,一旦短时间内涌入大量差评,轻则影响网店曝光率,重则会被平台和市场监管部门处罚,所以往往只能选择“花钱消灾”。

“对商品质量和服务进行评价

是消费者的法定权利,但消费者应当基于事实在社交网络上发表对商品或服务的评价。”魏永康说。

今年2月,最高法发布6件依法惩治利用网络敲诈勒索犯罪典型案例。在其中一起案例的点评中,最高法有关负责人表示,消费者的评价和投诉对入驻电商平台商家的口碑及后续经营有着重要影响。合理差评和正当投诉有利于维护消费者的合法权益,提高商家的服务水平和竞争力。利用线上平台恶意“索赔”,不仅严重侵害了经营者的财产利益,也扰乱了正常的市场秩序。

“人民法院依法予以打击,有利于遏制恶意差评的蔓延,避免消费者被误导,维护企业合法权益,营造良好的营商环境。”这位负责人说。

网络不是法外之地。在消费后进行评价,是消费者行使监督权的正当行为。对于合理的批评意见,经营者应有“容人之量”,针对不足采取改进措施提升商品和服务质量,不能“玻璃心”甚至攻击报复消费者;消费者也不能滥用手中的权利,把握好批评的分寸尺度,依法理性维权,维护清朗网络空间。

(新华社重庆3月16日电)

提振消费是扩大内需、做大做强国内大循环的重中之重。

中共中央办公厅、国务院办公厅近日印发的《提振消费专项行动方案》16日对外发布。行动方案部署了8方面30项重点任务,包括城乡居民增收促进行动、消费能力保障支持行动、服务消费提质惠民行动、限制措施清理优化行动等。

提振消费何以如此重要?

消费,一头连着宏观经济,是经济增长的重要引擎;一头连着千家万户,是人们追求美好生活的最终表现。今年政府工作报告将“大力提振消费、提高投资效益,全方位扩大国内需求”摆在政府工作任务之首,并作出了一系列具体部署。

“当前,我国消费规模持续扩大,市场活力进一步增强,消费领域新增长点加速壮大,消费对经济增长的基础性作用明显增强。但也要看到,消费潜力释放仍存在一系列障碍问题,需引起高度重视。”国家信息中心经济预测部宏观经济研究室副主任邹蕴涵说。

习近平经济思想研究中心副主任、研究员王蕴表示,行动方案从提升消费能力、提高供给质量、增强消费意愿、解决制约消费突出问题等方面部署全面提振消费举措,充分体现了从长短期结合角度统筹促消费与惠民生、优供给与扩需求的政策思路,将有力扩大消费需求,更好发挥消费在畅通国民经济循环、拉动经济增长中的积极作用。

——聚焦消费能力提升,协同推进增收、减负和保障。

“提升居民消费能力是提振消费的根本,这既需要促进城乡居民收入持续增长,也需要针对性减轻居民各类支出负担和加强公共服务保障。”王蕴说。

行动方案将“城乡居民增收促进行动”放在首位,部署促进工资性收入合理增长、拓宽财产性收入渠道、多措并举促进农民增收、扎实解决拖欠账款问题等多项工作。

其中,聚焦促进工资性收入合理增长和拓宽财产性收入渠道,行动方案明确,实施重点领域、重点行业、城乡基层和中小微企业就业支持计划;健全最低工资标准调整机制,科学合理提高最低工资标准;加快打通商业保险资金、全国社会保障基金、基本养老保险基金、企(职)业年金基金等中长期资金入市堵点;进一步丰富适合个人投资者投资的债券相关产品品种。

“截至2024年底,全国居民可支配收入中工资性收入与财产性收入占比合计达到64.8%。行动方案瞄准工资性收入、财产性收入,采取中小微企业就业支持计划、进一步丰富适合个人投资者投资的债券相关产品品种等举措,有助于推动这两类收入更好增长。”邹蕴涵说。

研究建立育儿补贴制度,提高部分学生资助补助标准,适当提高退休人员基本养老金……行动方案聚焦百姓关心的养老托育、医疗教育、生活服务等问题加大政策支持力度,减少百姓后顾之忧。

——聚焦优质供给扩容,统筹推动放宽准入、扩大开放和减少限制。

高质量的商品和服务供给是创造有效需求、促进潜在需求转化为现实消费的重要条件。

为适应服务消费快速发展和商品消费需求提质升级的趋势,行动方案明确,扩大电信、医疗、教育等领域开放试点,及时清理对消费的不合理限制,完善市场准入负面清单管理模式,充分体现出鼓励供给创新、推动供给与消费有效匹配的政策思路。

积极发展抗衰老、银发旅游等产业,鼓励发展社区嵌入式托育、用人单位办托和托幼一体服务;启动实施冰雪旅游提升计划,组织开展冰雪消费季等促消费活动;推广购物离境退税“即买即退”服务措施……一系列务实举措助力服务消费提质惠民。

“人工智能领域各种突破性成果已经开始影响生产生活,加快推动人工智能对消费全产业链的改造提升,切中未来消费市场发展的脉搏。”邹蕴涵说。

——聚焦消费环境优化,有效促进场景创新、权益保障和设施完善。

安全、放心、便利的消费环境有助于改善和提升消费体验和满意度,是促进消费活动实现的重要保障。

王蕴表示,针对传统消费和新型消费发展中存在的痛点、堵点,行动方案从保障休息休假权益、鼓励创新和丰富消费场景,加强消费维权和消费领域信用体系建设,以及完善城乡消费基础设施等方面,推动相关政策形成合力,着力打造“有时间、有场景、有保障、有设施”的立体式消费环境,有助于促进消费可持续增长。

比如,在保障休息休假权益方面,行动方案明确,严格落实带薪年假制度。鼓励带薪年假与小长假连休,实现弹性错峰休假。依法保障劳动者休息休假权益,不得违法延长劳动者工作时间。鼓励有条件的地方结合实际探索设置中小学春秋假。

“下一步,如何把行动方案各项政策落到实处、尽快发挥实效,仍需各方一起努力。”邹蕴涵表示,在创新效应、政策效应等有利因素带动下,今年我国消费有望增速向稳、增量向新,为中国经济高质量发展注入充沛动能。

(新华社北京3月16日电)

(上接第一版)结合城市一刻钟便民生活圈和城市社区嵌入式服务设施建设,加快配齐购物、餐饮、家政、维修等社区居民服务网点。

(十一)扩大文旅旅游消费。深化线上线下、商旅文体健多业态消费融合,创新多元化消费场景。支持旅游景区景点、文博单位拓展服务项目,合理延长经营时间,扩大接待规模。支持各地增加优质运动项目和特色体育赛事供给。优化营业性演出、体育赛事和各类大型群众性活动审批流程,安全可控提高可售(发)票数量,严格落实巡演项目首演地内容审核负责制,推行“一次审批、全国巡演”。

(十二)推动冰雪消费。启动实施冰雪旅游提升计划,组织开展冰雪消费季等促消费活动,建设一批冰雪主题高品质旅游景区、度假区,支持冰雪资源富集地区建设全球知名冰雪旅游高质量目的地。鼓励各地因地制宜丰富冰雪场地和消费产品供给。

(十三)发展入境消费。有序扩大单方面免签国家范围,优化完善区域性入境免签政策。推出更多优质入境旅游线路和服务,提高境外旅客在华旅游便利化水平,培育面向国际的医疗、会展等市场。深化国际消费中心城市培育建设。支持在具备条件的城市口岸开设免税店。支持更多优质商户成为离境退税商店,推广购物离境退税“即买即退”服务措施。

(十四)稳步推进服务业扩大开放。扩大电信、医疗、教育等领域开

放试点。聚焦居民消费升级需求,推动医疗健康、文化娱乐等优质生活性服务进口。推动将露营、民宿、物业服务、“互联网+医疗”等服务消费条目纳入鼓励外商投资产业目录。

## 四、大宗消费更新升级行动

(十五)加大消费品以旧换新支持力度。用好超长期特别国债资金,支持地方加力扩围实施消费品以旧换新,推动汽车、家电、家装等大宗耐用消费品绿色化、智能化升级,支持换购合格安全的电动自行车,实施手机、平板、智能手表(手环)3类数码产品购新补贴。推动二手商品流通试点建设,培育多元化二手商品流通主体,创新二手商品流通方式。

(十六)更好满足住房消费需求。持续用力推动房地产市场止跌回稳,加力实施城中村和危旧房改造,充分释放刚性和改善性住房需求潜力。允许专项债券支持城市市政以旧换新,推动汽车、家电、家装等大宗耐用消费品绿色化、智能化升级,支持换购合格安全的电动自行车,实施手机、平板、智能手表(手环)3类数码产品购新补贴。推动二手商品流通试点建设,培育多元化二手商品流通主体,创新二手商品流通方式。

(十七)延伸汽车消费链条。开展汽车流通消费改革试点,拓展汽车改装、租赁、赛事及房车露营等汽车后市场消费。培育壮大二手车经营主体,持续落实二手车销售“反向

开票”、异地交易登记等便利化措施。加强汽车领域信息共享,支持第三方二手车信息查询平台发展,促进二手车放心便利交易。

## 五、消费品质提升行动

(十八)强化消费品牌引领。聚焦商贸、物流、文旅等服务领域,分类制定提升服务品质政策,打造更多中国服务品牌。将中华优秀传统文化融入产品设计,支持开发原创知识产权(IP)品牌,促进动漫、游戏、电竞及其周边衍生品等消费,开拓国货“潮品”国内外增量市场。因地制宜推进首发经济,鼓励国内外优质商品和服务品牌开设首店、举办首发首秀首展。支持推广消费新业态新模式。组织开展“购在中国”系列活动,打造中国消费名品方阵。

(十九)支持新型消费加快发展。深入实施数字消费提升行动,大力培育品质电商。开展“人工智能+”行动,促进“人工智能+消费”,加速推动自动驾驶、智能穿戴、超高清视频、脑机接口、机器人、增材制造等新技术新产品开发与应用推广,开辟高成长性消费新赛道。开展健康消费专项行动。加快完善低空经济监管体系,有序发展低空旅游、航空运动、消费级无人机等低空消费。不断丰富邮轮航线和旅游产品,推进游艇登记注册和报备便利化。

(二十)提高内外贸一体化水平。促进内外贸标准认证等制度衔接融合。支持外贸产品拓内销,开展外贸优品中华行活动,引导外贸代工企业加快培育自主品牌。落实

国内贸易信用保险支持内外贸一体化政策。

## 六、消费环境改善提升行动

(二十一)保障休息休假权益。严格落实带薪年假制度,将带薪年假执行情况作为工会维护职工权益的重要内容。地方党委组织部、人力资源社会保障部门加强对各单位休息休假制度执行情况的常态化监督,并将带薪年假落实情况作为重点监督内容。鼓励带薪年假与小长假连休,实现弹性错峰休假。依法保障劳动者休息休假权益,不得违法延长劳动者工作时间。鼓励有条件的地方结合实际探索设置中小学春秋假。

(二十二)营造放心消费环境。实施优化消费环境三年行动,进一步完善质量标准、信用约束、综合治理、消费维权等制度。健全消费品和服务消费标准体系,加强消费领域信用体系建设,健全消费争议多元化化解机制,推行更高效的消费维权方式。规范网络销售、直播带货领域“全网最低价”等不合理经营行为,倡导实价优质,依法严厉打击售卖假冒伪劣产品行为,加强缺陷产品召回监管。深化电视层层收费和操作复杂治理。

(二十三)完善城乡消费设施。深入实施县域商业建设行动和“千集万店”改造提升,加强县級物流配送中心和乡村终端物流配送设施建设。积极发展智慧商圈、沉浸式体验空间等,推动传统百货等实体店改造成为新型商业场所。加大对夜

间消费集聚区域的经营活场地、公共交通便利、临时停车泊位等配套保障力度。

## 七、限制措施清理优化行动

(二十四)有序减少消费限制。各地区各有关部门要结合实际,及时清理对消费的不合理限制,不得搞“一刀切”和层层加码。推动汽车等消费由购买管理向使用管理转变,分年限限购“久摇不中”无车家庭购车需求。引导地方有序开展传统民俗类消费活动。保障各类经营主体平等参与社会集团采购,不得变相设置所有制、商户评级等采购门槛。

(二十五)持续优化营商环境。完善市场准入负面清单管理模式,以环保、卫生、安保、质检、消防等领域为重点,深入清理整治各类市场准入壁垒,营造稳定公平透明可预期的市场环境。鼓励各地区对促销活动、社区集市、户外展示、招牌设施设置等简化审批流程,实行线上即报即办。以跨部门联合方式提升监管抽查效率,对大众消费场所无事不扰。

## 八、完善支持政策

(二十六)加强促消费政策协同联动。改革完善促进消费体制机制,健全和用好宏观政策取向一致性评估工作机制,加强财政、金融、产业、投资等政策与消费政策的协同,促进同向发力、形成合力,构建更加有利于促消费的政策体系。

(二十七)强化投资对消费的支撑作用。更好统筹投资和消费,扩大消费基础设施、消费服务功能提升类、消

费新业态新模式的有效投资,推动实现投资效益提高和消费扩容升级的良性互促。中央预算内投资等加力支持教育医疗、技能培训、养老托育、文旅体等领域项目建设,补齐公共服务短板。支持符合条件的消费、文化旅游等领域项目发行基础设施领域不动产投资信托基金(REITs)。

(二十八)发挥财政政策引导带动作用。运用财政补贴、贷款贴息等政策工具,突出重点、精准施策,将促消费同惠民生、补短板结合起来,扩大消费需求,提升消费能力,更好发挥消费在畅通国民经济循环、拉动经济增长中的积极作用。

(二十九)强化信贷支持。鼓励金融机构在风险可控前提下加大个人消费贷款投放力度,合理设置消费贷款额度、期限、利率。支持金融机构按照市场化法治化原则优化个人消费贷款偿还方式,有序开展续贷工作。2025年对符合条件的个人消费贷款和消费领域的服务业经营主体贷款给予财政贴息。

(三十)完善消费配套保障措施。鼓励各级工会将经费用于节日慰问品、职工健身、文化体育等消费领域。加力实施消费帮扶,加强产销精准对接。探索开展有奖发票活动。健全服务消费、消费新业态新模式统计监测,加强买方分地区实物商品网上零售额统计,完善全口径消费统计制度。

各地区各部门要把提振消费摆到更加突出位置,按职责分工切实履行责任,加强协同联动,完善工作机制,因地制宜探索务实举措,加快形成工作合力,稳定市场预期,扎实推动提振消费各项政策措施更快更好落地见效。

# 如何提振消费? 这份行动方案划出重点

新华社记者 魏玉坤 严赋憬