



滥用差评权，当心侵犯名誉权

本报记者 郑芳芳

在指尖轻点就能“种草”或“避雷”的时代，一条百来字的评价，可能成就一家“网红店”，也可能让一个商家陷入困境。当消费者的“差评权”与经营者的“名誉权”在虚拟空间狭路相逢，法律的边界究竟在哪里？

4月13日，记者就此问题采访了银川市金凤区人民法院民三庭法官助理曹珊。

【案例回放】

徐某通过外卖平台在某小吃店购买了6只鸡腿，收货后发现肉质发黑、味道异常。他与店家沟通赔偿事宜，对方先是质疑他“故意找茬”，在徐某表示“工作场所全程监控”后才不再纠缠，但此后便没了下文。气不过的徐某在社交平台发布了一条短视频，配上了那根掰开发黑的鸡腿照片，如实讲述了整个经过，并在结尾写道：“粉转黑”。这条作品迅速引发网友关注，不少人点赞和评论。徐某在评论区与网友互动，继续表达自己的不满。不久，该作品因被投诉“侵犯名誉权”而被平台下架，小吃店也将徐某诉至金凤区法院，要求他公开赔礼道歉并赔偿经济损失。

“跳单”行为，也叫“跳中介”，是指房屋买卖合同的一方或双方为了规避或少按照合同约定履行向中介交付中介费的义务，跳过中介而私自直接签订合同的行为。

那么，购房“跳单”，中介费到底需不需要支付呢？

【案情简介】

甲欲购买位于石嘴山市的一套房屋，委托MM房屋中介公司(下称MM公司)代为销售案涉房屋；乙作为购房计划人，与MM公司签订“看房确认单”。自2024年7月至8月，MM公司的员工两次带乙及其家人现场观看甲欲出售的房屋。看房后，双方因房屋价格问题当时并未达成购房协议。2025年9月，乙与甲绕过MM公司，二人私下签订房屋买卖合同，并办理了房屋过户等手续。

某公司得知乙的行为后，请求乙支付中介服务费未果，诉至法院，请求法院判令被告乙向原告支付中介费。被告乙辩称，MM公司的服务不完全，其不应当

五一假期将至，不少人已做好出游准备，期待奔赴一场“诗与远方”。但完美的计划，可能会被旅途中的“强制消费”“恶意甩团”等败了兴致。

“这些事都属于侵犯旅游者合法权益的表现，旅游者可以投诉或起诉。”4月13日，银川市兴庆区人民法院民一庭柴敏法官结合此前审判过的一起纠纷表示，旅行社若具备履行条件却恶意违约，造成游客滞留等严重后果，不仅要被行政处罚，还须向被侵权的游客承担民事赔偿责任。

【案例回放】

去年6月，王先生与其旅行社签订了一份“云南7日游”合同，并足额支付了团费。他本想在苍山洱海间放松心情，却没想到此行竟体验了一把“人在囧途”。

行程头几日，一切还算顺利。然而，当旅行团行至某处景点时，导游开始热情推销自费项目。王先生因个人原因没有参加，没想到这竟成了对方“甩团”的导火索。接下来的行程中，有一处合同里白纸黑字写着游览项目，导游却通知王先生：“你不参加项目，我们就不带你走了。”随后，导游带团将车开走，将王先生滞留在景区。

愤怒的王先生第一时间向当地旅游

借条上没有约定利息，但实际借款人存在有规律地支付事实，出借人主张利息能否获得法院支持？

【案情简介】

2011年3月甲向乙出借30万元，乙向甲出具借条，并记载月息2%。借款发生后乙先后向甲归还部分款项。2014年9月，经甲、乙结算，乙向甲出具15万元的借条，该借条仅记载了借款本金，未约定利息。借条出具后，乙于2014年9月至2017年6月每月向甲还款3000元。目前，由于乙尚未还清借款，双方诉至法院。乙称，乙于2011年向甲借款30万元，约定利息每月2%，到2014年9月尚有15万元本金没有还。双方约定只偿还剩余本金即可，没有约定利息。

法院在审理中认为，利息的约定既可以采取书面形式也可以采取口头形式，结合甲、乙的陈述，乙的还款记录、聊天记录以及乙连续有规律的支付欠款，符合民间借贷交易习惯。同时，乙的还款日期、金额有明显的规律可循，也更接

另一起案件中，张某则因一条“差评”付出了真金白银的代价。张某曾在一家美发店消费，因琐事与店员发生口角。接下来的几天，她在多个社交平台连续发布评论，声称该美发店使用劣质产品导致她“头皮严重过敏、大面积脱发”，还配上了从网上下载的头皮红肿照片。这些评论迅速传播，不少原本准备预约的顾客被吓得打消了念头。美发店营业额大幅下降，老板多次尝试联系张某，却发现被拉黑，无奈之下将张某诉至法院。

同样是给“差评”，结果却截然不同。金凤区法院审理后认为，徐某发布的视频内容主要是陈述购物体验及后续协商情况，内容属实，并非虚构捏造，他对网友评论的回复也是在表达主观感受，并未达到侮辱、诽谤的程度，因此驳回了小吃店的诉讼请求。而张某发布的评论内容缺乏事实依据，具有明显的诽谤和侮辱性质，主观上存在恶意，客观上造成了商家社会评价降低和经济损失，构成名誉权侵权，法院判令张某立即删除所有侵权评论，并在原发布渠道向美发店公开赔礼道歉。

“跳单”买房，还要支付中介费吗

本报记者 李娜

支付中介费。法院经审理认为，本案的争议焦点是被告乙绕过原告，私下签订买卖合同并成交后，是否负有向某公司支付报酬的义务？答案是肯定的。

具体到本案，原告与乙之间存在中介合同关系，被告乙与原告签订了“看房确认单”，原告向被告乙提供案涉房屋的房源信息，并先后两次带领被告乙看房，就案涉房屋价格和甲进行协商沟通，推进了案涉房屋买卖的进程，对案涉房屋的买卖发挥着重要作用。应当认定原告为乙报告订立合同机会并提供订立合同媒介服务，原告与乙之间系中介合同关系。

因此，本案中，乙绕开MM中介公司与原房主达成房屋买卖协议并办理过户手续，应当认定为“跳单”行为，被告乙需要支付中介费。因该公司并未履行协助办理贷款、协助办理产权过户等中介服

拒绝自费项目被“扔”在景区，法院判了

本报记者 郑芳芳

执法大队投诉。经查实，该旅行社因恶意滞留游客、擅自减少项目等违规行为，被依法行政处罚。回到银川后，王先生将旅行社诉至法院，要求退还全部团费并赔偿损失。

法院审理认为：双方签订的《境内旅游合同》合法有效，旅行社应全面履行合同义务。该旅行社具备履行条件，却仅因游客未参加自费项目，就擅自拒绝履行合同主要义务——缩减游览项目、恶意滞留游客，导致王先生整个行程“泡汤”，构成严重违约。

最终，兴庆法院依据旅游法第70条之规定，判决旅行社全额赔偿王先生的旅游团费。

【法官说法】

本案中，旅行社看似是“赌气”之举，实则是严重的违法违规行为。结合民法典与旅游法，可以从三个层面来理解法院为何判决旅行社全额赔偿。

第一，旅游合同不是“一纸空文”，双方必须诚信履约。民法典第577条规定：“当事人一

口头约定利息变成“糊涂账” 规律性还款能否作为认定依据

本报记者 李娜

近客观事实，可以印证甲所述存在口头约定利息并已实际履行的事实，符合口头合同的构成要件，应当认定为借贷双方存在利息约定。再次，甲乙的微信聊天记录显示，甲向乙催要借款，乙称“有机会先想到的是你，有的人连本钱也顾不上”，由此可见，乙向甲归还的为借款本金。

【法官说法】

承办法官介绍，本案的争议焦点在于甲、乙双方之间的借款是否约定支付利息。借贷双方没有约定利息，出借人主张支付利息的，人民法院不予支持。但若存在规律性还款且能与利息计算相吻合，可能突破该规定。本案中，根据双方聊天记录及乙的规律性还款，可认定

【法官说法】

“这两个案子，正好站在了‘差评’法律边界的两端。”曹珊告诉记者，消费者有“差评权”，但必须基于事实。

我国消费者权益保护法明确规定，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。这意味着，消费者基于真实消费体验给出的批评或评论，即便措辞有些直接、情绪有些激动，只要没有捏造事实，法律就应当予以保护，商家对此也负有一定的容忍义务。因此，徐某的行为不构成对商家名誉权的侵害。

但评价自由不能“信口开河”。民法典规定，民事主体享有名誉权。任何组织或者个人不得以侮辱、诽谤等方式侵害他人的名誉权。当消费者的评价与事实严重不符，存在借机诽谤、诋毁、损害商家名誉的主观恶意，就可能构成名誉权侵权。张某凭空捏造“大面积脱发”等虚假信息，行为主观上具有明显的恶意，目的是发泄仇恨、报复商家，客观上造成了商家社会评价降低、经济损失严重的后果。这符合名誉权侵权的构成要件。

曹珊法官进一步解释，判断一条差

“跳单”买房，还要支付中介费吗

本报记者 李娜

务事项，经法官的释法明理后，双方最后同意调解。乙向某公司支付中介费，且当庭履行。

【法官说法】

根据民法典第961条规定，“中介合同是中介人向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同媒介服务，委托人支付报酬的合同。”本案中原告为被告提供各种信息服务、看房服务、协商价格，促使买卖双方订立买卖合同等，系充当订约媒介的中介合同。

跳单后是否需要支付报酬？根据民法典第965条规定，“跳单”违约的构成要件有三个：一是委托人接受了中介人的服务；二是委托人利用了中介人提供的信息机会或者媒介服务；三是委托人绕开中介人直接订立合同。

本案中，乙接受了原告的中介服务，特别是关于房源的信息及房屋的具体情

口头约定利息变成“糊涂账” 规律性还款能否作为认定依据

本报记者 李娜

况，因此，乙绕开了原告签署的买卖合同，符合“跳单”行为的构成要件。从事民事活动应当遵守诚信原则，跳单行为明显属于不诚信行为。作为购房者应尊重他人的劳动成果，被告享受服务后依法应当支付报酬。本案虽然约定了中介费金额，但是从实际出发，结合原告已提供的服务，同时考量原告并未协助办理贷款、未协助办理产权过户等中介服务事项，故双方达成一致意见，中介费按照房屋成交总价的1%支付。

承办法官提醒，中介费是房产交易中的重要环节，中介人员通过信息整合、专业谈判等中介服务降低交易成本，其劳动价值应受到尊重。“跳单”本质上是一种违反诚实信用原则的行为，看似占得短期利益，实则透支了社会诚信资源，切勿因一时贪念选择“跳单”，否则必定为自身行为承担相应法律责任。

【法官说法】

本案中，旅行社看似是“赌气”之举，实则是严重的违法违规行为。结合民法典与旅游法，可以从三个层面来理解法院为何判决旅行社全额赔偿。

第一，旅游合同不是“一纸空文”，双方必须诚信履约。民法典第577条规定：“当事人一

口头约定利息变成“糊涂账” 规律性还款能否作为认定依据

本报记者 李娜

甲、乙对利息进行了约定。民法典第469条第一款规定：“当事人订立合同，可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。”第680条规定：“自然人与自然人之间的借款合同对支付利息没有约定，视为不支付利息。”但是，该条文中“约定不明确”是指无证据可以证明的情况。

具体到本案，虽然借条并未对借款利息作出约定，但原告主张双方口头约定了借款利息，且提交的银行转账凭证可以证明借款人已经实际上连续每月固定数额有规律地支付利息。这种有规律的转账支付，并且能和本金按一定的利率标准计算的利息相吻合的，实务中一般会认定为是利息。

那么，规律性还款为利息的认定条件有哪些？一是还款金额与本金的对

评是否侵权，关键看三点：一是内容是否基于真实消费经历；二是是否存在虚构、捏造的侵权事实；三是是否使用了侮辱、诽谤等攻击性言辞。

那么，作为消费者，如何在行使评价权的同时避免误入侵权雷区？曹珊送出三个“锦囊”：

一是基于事实，客观表达。评价内容应源于真实的消费经历，避免虚构情节。你可以说“鸡腿有异味”，但不能说“鸡腿是毒药”。

二是就事论事，拒绝攻击。即使体验不好，也请针对商品或服务本身进行评论，避免使用“黑店”“骗子”“无良”等侮辱性词汇对商家进行人身攻击。

三是善意维权，莫走极端。遇到消费纠纷，应通过投诉、调解、诉讼等正规渠道解决，切勿试图通过发布恶意差评来胁迫商家满足不合理要求。

健康的消费生态，容得下真实的“差评”，但容不得虚假的“中伤”。曹珊提醒道，商家在面对差评时，应宽容对待合理的批评，虚心改进，方能展现品牌的大气。但若遭遇恶意诽谤或同行攻击，也要第一时间固定证据，果断通过法律途径维护自身权益。

维护劳动者合法权益

近日，北京市第四中级人民法院审结了一起案件，员工因擅自删除粉丝数超100万的短视频账号内的短视频，被公司起诉。法院审理后认定，案涉账号归属于公司，员工应赔偿相应经济损失。

小黄(化名)是某软件公司的员工，在该公司任职期间，按照公司要求，以个人身份信息在某短视频平台实名注册了案涉短视频账号。其间，软件公司向案涉账号充值几十万元用于账号推广。至双方解除劳动关系前，案涉账号发布的800余条短视频内容主要与经济、科技、人工智能等相关，视频拍摄均由小黄及软件公司其他人员协助完成，拍摄所需器材等由软件公司采购，小黄本人出境视频占比在30%左右。

在与软件公司解除劳动关系时，小黄配合公司，将案涉账号登录的手机号码绑为公司指定工作人员的手机号码。但后来，在软件公司不知情的情况下，小黄再次换绑案涉账号登录的手机号码，使用了案涉账号内剩余的市值1万余元的虚拟货币，并对账号内已发布的800余条短视频进行了删除、隐藏。在小黄实际使用案涉账号期间，账号粉丝数量由126万下降至不足百万。

软件公司与小黄沟通无果后将其诉至法院，要求法院确认案涉账号的归属权，同时要求小黄恢复账号内已删除视频并赔偿经济损失。

法院审理认为，在案证据足以证明小黄注册案涉账号系职务行为，且软件公司对案涉账号经济价值的增长有实质性投入和贡献；证据无法证明案涉账号与小黄之间形成高度黏性，因此案涉账号的使用权和收益权应归属于软件公司。

此外，小黄在离职后利用其案涉账号实名认证人的身份，在未经软件公司允许的情况下，使用账号内的虚拟货币并删除、隐藏了案涉账号内的视频，导致案涉账号粉丝量下降，其为主观上存在过错，客观上侵害了软件公司对案涉账号享有的网络虚拟财产权益。

综上，法院判决案涉账号归属于软件公司，小黄应赔偿相应经济

损失。法院判决赔偿相应经济损失。网络账号是兼具人身属性和财产属性的网络虚拟财产，对其权属的认定，要在准确把握网络账号的本质属性、尊重当事人意思表示的前提下依法进行认定。

本案中，案涉账号虽然由小黄实名认证注册，但是在案证据可以证明其注册并经营管理案涉账号系职务行为，软件公司对账号进行了实质性投入，且关注账号的用户能够将该账号与软件公司进行关联，该账号与小黄之间并未形成较强人身关联性，因此，法院认定案涉网络账号属于软件公司。

我国民法典第一千一百八十四条规定，侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。其中，财产损失的范围一般包括直接损失和间接损失。直接损失通常指侵权人的行为导致网络虚拟财产市场交易价格降低，其中就包括一些网络账号内可交易的虚拟货币。本案中，小黄使用了案涉账号内虚拟货币，理应承担赔偿责任。关于间接损失，侵害网络虚拟财产造成间接损失的计算标准，现行法律暂无明确规定，但案涉账号粉丝超过一百万，小黄占用账号的行为势必导致软件公司无法使用该账号开展经营活动，根据法律规定计算财产损失的其他合理方式，应结合网络账号的特点、侵权人的行为对被侵权人持续运营的影响、网络账号影响力的变化、侵权人的收益或者被侵权人的损失等因素酌量确定软件公司的经济损失。

判决中，法院并未支持软件公司提出的“恢复案涉账号内被删除的短视频”诉求，这是因为，已发布的短视频为网络账号的数据表现形式之一，删除短视频是侵害网络虚拟财产的表现形式，应当将其作为网络账号的间接损失予以考量；短视频中有小黄本人出境的视频，在小黄已经离职的情况下，恢复短视频还涉及人格权许可使用的问题，不具备现实可操作性。据《法治日报》



轻信“贷款中介” 被害人惨变嫌疑人

国浩律师(银川)事务所 严文智

当前，小微企业面临市场竞争加剧、资金压力较大的局面，为了从各种渠道获得贷款周转资金，有些经营者求助于“贷款中介”机构。但是无论与何种机构合作，都应当注意自身风险防控，万不能将企业的账户、U盾、主体资质等直接交给中介机构自行操作，否则就会将自身置于巨大的刑事风险之中。

■案情简介

高某经营一家小型装饰装修公司，自己担任总经理、法定代表人。2025年10月，公司承揽的某室内装修工程需要先行垫资施工，拟向银行申请贷款。但由于公司有2万余元的劳务纠纷案件未执行完毕，银行贷款审查未通过。高某遂通过自媒体联系到一家自称可以帮助其成功办理贷款的“中介机构”。但在双方接洽谈妥之后，该机构要求高某携带公司公章、法人名章、账户U盾前往机构所在地(外地)现场办理放款业务。高某到达后，该机构工作人员要求将公司公章、法人名章、账户U盾全部交出，由该机构自行进行操作，称这是“银行的合规要求”。高某办理贷款心切，便疏于防备，按要求将物品都交给了该机构。但几小时后，高某便收到银行交易短信，其公司账户短时间内转入、转出资金上百万元，已被冻结。高某此时才察觉上当受骗，但已经与中介机构联系不上，遂返回银川。两个月后，外地公安机关突然来银对高某实施抓捕，罪名是涉嫌帮助信息网络犯罪活动罪，后带回案发地羁押。

维护劳动者合法权益

员工离职删除短视频致账号“掉粉” 法院判决赔偿相应损失

近日，北京市第四中级人民法院审结了一起案件，员工因擅自删除粉丝数超100万的短视频账号内的短视频，被公司起诉。法院审理后认定，案涉账号归属于公司，员工应赔偿相应经济损失。

小黄(化名)是某软件公司的员工，在该公司任职期间，按照公司要求，以个人身份信息在某短视频平台实名注册了案涉短视频账号。其间，软件公司向案涉账号充值几十万元用于账号推广。至双方解除劳动关系前，案涉账号发布的800余条短视频内容主要与经济、科技、人工智能等相关，视频拍摄均由小黄及软件公司其他人员协助完成，拍摄所需器材等由软件公司采购，小黄本人出境视频占比在30%左右。

在与软件公司解除劳动关系时，小黄配合公司，将案涉账号登录的手机号码绑为公司指定工作人员的手机号码。但后来，在软件公司不知情的情况下，小黄再次换绑案涉账号登录的手机号码，使用了案涉账号内剩余的市值1万余元的虚拟货币，并对账号内已发布的800余条短视频进行了删除、隐藏。在小黄实际使用案涉账号期间，账号粉丝数量由126万下降至不足百万。

软件公司与小黄沟通无果后将其诉至法院，要求法院确认案涉账号的归属权，同时要求小黄恢复账号内已删除视频并赔偿经济损失。

法院审理认为，在案证据足以证明小黄注册案涉账号系职务行为，且软件公司对案涉账号经济价值的增长有实质性投入和贡献；证据无法证明案涉账号与小黄之间形成高度黏性，因此案涉账号的使用权和收益权应归属于软件公司。

此外，小黄在离职后利用其案涉账号实名认证人的身份，在未经软件公司允许的情况下，使用账号内的虚拟货币并删除、隐藏了案涉账号内的视频，导致案涉账号粉丝量下降，其为主观上存在过错，客观上侵害了软件公司对案涉账号享有的网络虚拟财产权益。

综上，法院判决案涉账号归属于软件公司，小黄应赔偿相应经济

损失。法院判决赔偿相应经济损失。网络账号是兼具人身属性和财产属性的网络虚拟财产，对其权属的认定，要在准确把握网络账号的本质属性、尊重当事人意思表示的前提下依法进行认定。

本案中，案涉账号虽然由小黄实名认证注册，但是在案证据可以证明其注册并经营管理案涉账号系职务行为，软件公司对账号进行了实质性投入，且关注账号的用户能够将该账号与软件公司进行关联，该账号与小黄之间并未形成较强人身关联性，因此，法院认定案涉网络账号属于软件公司。

我国民法典第一千一百八十四条规定，侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。其中，财产损失的范围一般包括直接损失和间接损失。直接损失通常指侵权人的行为导致网络虚拟财产市场交易价格降低，其中就包括一些网络账号内可交易的虚拟货币。本案中，小黄使用了案涉账号内虚拟货币，理应承担赔偿责任。关于间接损失，侵害网络虚拟财产造成间接损失的计算标准，现行法律暂无明确规定，但案涉账号粉丝超过一百万，小黄占用账号的行为势必导致软件公司无法使用该账号开展经营活动，根据法律规定计算财产损失的其他合理方式，应结合网络账号的特点、侵权人的行为对被侵权人持续运营的影响、网络账号影响力的变化、侵权人的收益或者被侵权人的损失等因素酌量确定软件公司的经济损失。

判决中，法院并未支持软件公司提出的“恢复案涉账号内被删除的短视频”诉求，这是因为，已发布的短视频为网络账号的数据表现形式之一，删除短视频是侵害网络虚拟财产的表现形式，应当将其作为网络账号的间接损失予以考量；短视频中有小黄本人出境的视频，在小黄已经离职的情况下，恢复短视频还涉及人格权许可使用的问题，不具备现实可操作性。据《法治日报》