

消费者吐槽老字号『难吃又贵』算侵害名誉权吗



近日,一位微博博主发布的在北京王府井狗不理餐厅的实地探访视频引发网友关注热议。视频中,微博博主“谷岳”对店内包子品质、服务以及菜品价格等方面进行点评,以负面评价为主。

该视频发出后不久,微博账号@王府井狗不理店发布声明称,该视频所有恶语中伤言论均为不实信息,已经报警,要求博主停止侵权行为并公开道歉。对此,该博主表示视频内容是自己的真实体验。此事件引发网友热烈讨论,大部分网友气愤地表示,“店家难吃价贵还不让说”。

博主发声

“好的体验可以发
坏的体验就不能发吗?”

视频由微博博主“谷岳”发布。“谷岳”在视频中介绍,自己在某点评网站找到北京王府井/东单地区评分最低的一家店,即王府井狗不理餐厅,决定去这家店体验一次。

到狗不理餐厅后,“谷岳”分别花费60元和38元购买了一屉酱肉包和一屉猪肉包,每屉的分量都是8个。“谷岳”在品尝包子后表示,酱肉包有些腻,馅料中几乎全是肥肉,没有真材实料;对猪肉包的评价则是皮厚馅少,面皮粘牙,“这肉馅确实有点少,基本上跟吃半个馒头似的”。在吃完包子后,“谷岳”表示感觉有些恶心,也感觉包子使用的油特别腻。

视频发布后,获得了1200多万次播放量和近8万点赞。有网友回复称博主的评价足够客观,“2018年带女儿和婆婆去吃过,价格贵,服务态度也不咋样,味道也一般般”。之后,北京本地资讯博主“北京人不知道的北京事儿”在微博上转载了这一视频。

视频在网络上引发热议后,王府井狗不理餐厅在微博上作出回应,要求“北京人不知道的北京事儿”和“谷岳”在国内主流媒体公开道歉。微博账号@王府井狗不理店发布的声明显示,餐厅认为视频对该餐厅造成非常不良的社会影响,并表示视频中所有一切恶语中伤的言论均为不实信息。该声明中同时提到,针对此事件,狗不理餐厅已向北京市公安局网安支队报警。

对此,“谷岳”在接受媒体采访时表示,自己拍摄这一视频并非有意针对该店。他称,自己只是想体验一下在大众点评软件上低评分的餐厅是否属实,便在居住地附近搜索到了这家餐厅。

“谷岳”还称,自己的拍摄并无不实之处:“我们拍吃的喝的,有好的体验我发了,有坏的体验就不能发吗?我只是发我真实的体验。”

律师说法

9月12日,“谷岳”再次发声:发布差评视频没有任何恶意,并非针对“狗

不理”,目前警方没有联系他。

目前,王府井狗不理餐厅的微博账号已经注销,网传的这份声明也已被删除。多家媒体致电涉事餐厅欲采访,均没有得到餐厅的回应。

那么,消费者能否公开发表对店家的差评?该博主的言论不构成侵权?

湖北首义律师事务所律师吴正平认为,若消费者公开言论的目的是为了公共利益,在此情形下,就消费者和商家双方关系而言,消费者享有批评和监督的权利,商家有适度的容忍义务。同时,在这一情形下,公开言论的行为人有更大的自由度。

吴正平表示,如果消费者公开的言论严重失实,或使用带有侮辱性的语言,行为人仍然要承担侵权责任。他认为,博主在视频中发表的言论整体来看是客观中肯的,视频内容尚未超过人们容忍的限度。

至于狗不理餐厅是否该报警处理此事,吴正平建议,商家可以与视频的制作者和发布者协商处理该起纠纷。

北京康达律师事务所律师韩晓认为,对于法人名誉权的侵权认定,应当依照《侵权责任法》的相关规定进行分析,一般应通过是否属于以侮辱诽谤等捏造事实的方式进行、是否具有主观故意等诸多因素来确定侵权与否。

韩晓称,就目前披露的信息,该消费者虽为职业拍客,但所披露的信息未作捏造和虚假的陈述,不宜认定为属于侵害商家名誉权或者商誉的侵权行为。

针对目前也存在的一些用户或者竞争对手恶意差评的情况,韩晓指出,商家如果认为对方捏造事实、侮辱诽谤,可以运用多种方式进行维权。首先,可以向视频网站进行投诉和申诉,要求网站对这类视频进行下架处理;同时,如果认为确实需要,可以通过向法院起诉等手段维护自己的合法权益。

引发思考

老字号面临经营问题不少
不摆老资格更能积攒口碑

近年来,老字号餐饮面临的营生问题并不少。中国科学院大学经管学院教授吕本富表示,老字号本身就蕴含着巨大的品牌价值,另一方面,老字号并不意味着可以安于守旧、一成不变,也必须适应市场发展的需求。对此事,人民日报微博在13日发布的#你好,明天#短评中称:是非曲直自有公论,小小包子“包裹”着情理、道理和法理。消费者口味变“刁”,商家如何熨帖消费者心理?时代变迁,老字号如何紧跟市场需求?老字号沉淀着情怀,不摆老资格更能积攒口碑。

(华西)

律师说法

以案说法

用“交管12123”处理交通违法 视为对处罚无异议

2019年12月15日10时17分许,原告肖某驾驶其所有的赣BXXXXX号小型汽车在某路段通行时,发生违反道路交通信号灯通行违法行为,被交通技术监控抓拍设备记录。被告某交警大队审核后,将该信息上传至公安部互联网交通安全综合服务管理平台,并通过手机短信通知了原告。2020年1月15日15时许,原告使用“交管12123”缴纳罚款100元,处理了上述交通违法行为。同时,被告依据道路交通安全法第一百二十四条、第九十条,《江西省实施〈中华人民共和国道路交通安全法〉办法》第八十五条第二项的规定,对原告作出罚款100元的行政处罚决定。其后,原告以执法程序违法等理由提起诉讼,请求撤销上述处罚决定。

分歧

争议在于使用“交管12123”处理交通违法行为的程序是否具有合法性。

评析

一、关于“交管12123”系统送达的电子告知书未告知当事人处罚依据和陈述申辩权是否违法问题。

行政处罚法第四十一条规定:“行政机关及其执法人员在作出行政处罚决定之前,不依照本法第三十一条、第三十二条的规定向当事人告知给予行政处罚的事实、理由和依据,或者拒绝听取当事人的陈述、申辩,行政处罚决定不能成立;当事人放弃陈述或者申辩权利的除外。”据此,一般情况下,行政机关作出行政处罚前应当依法告知当事人违法事实、拟作出的行政处罚、依据及其依法享有的权利。但是,如果当事人放弃了陈述或者申辩权利,行政处罚则不因未告知而影响其合法性。

“交管12123”是公安部官方互联网交通安全综合服务管理平台的唯一手机客户端应用程序(手机APP)。使用该程序,车主和驾驶人可以自助处理本人和绑定的非本人名下机动车在全国范围内单一违法行为罚款金额在200元以下,累计记分不满12分的适用简易程序处理的非现场交通违法行为。注册、使用该应用程序的“业务须知”中已经明确告知:“如对违法事实有异议,请前往发生地公安机关交通管理部门办理”“如需处罚决定书,用户申请邮寄或持驾驶证至处理机关打印,如需罚款凭据,请至缴款银行营业厅索取”。当事人“阅读并同意”后才能进行注册并使用交通违法行为业务功能。

因此,当事人使用“交管12123”处理交通违法行为记录的前提,是其放弃陈述、申辩,认可处罚事实、处罚依据、处罚结果(如有异议,依法应当前往发生地公安机关交通管理部门,陈述、申辩后再予办理)。申言之,电子告知书未告知当事人处罚依据和陈述申辩权,并不影响处罚决定的合法性。

二、关于处罚决定书未告知处罚依据及救济权、未加盖行政机关印章是否违法问题。

首先,通过“交管12123”处理

交通违法行为记录完毕后,系统送达的是《公安交通管理简易程序电子凭证》,并非处罚决定书。电子凭证只是行政处罚信息的记录载体,向当事人表明处罚机关、处罚内容、时间地点、救济权利等相关信息,以方便当事人进行事后救济。但电子凭证并不等同于处罚决定书,并不具有法律文书的效力。所以,未加盖公章并不违反行政处罚简易程序的相关规定。

其次,“业务须知”中约定了处罚决定书的送达形式,当事人可自行领取。理论上,交通违法行为的处理需要当事人前往处理机关接受处理,当事人需为此承担通行成本和时间成本。“交管12123”的便民措施推出后,对交通违法行为记录无异议的当事人可以选择线上处理。线上处理应“阅读并同意”的内容中包含“如需处罚决定书,用户申请邮寄或持驾驶证至处理机关打印,如需罚款凭据,请至缴款银行营业厅索取”。当事人如需处罚决定书亦可如“业务须知”中自行选择受领方式。行政机关并未剥夺当事人受领处罚决定书的权利,也未对其其他权利进行减损。

因此,“交管12123”处理交通违法行为记录在法律文书送达上并无不妥。

三、关于当事人处理交通违法行为记录后,行政机关未及时送达罚款收据问题。

首先,道路交通行政处罚遵循实施罚款决定与罚款收缴分离的原则,罚款收据由收缴银行出具。根据道路交通安全法第八十二条、第一百零八条第一款的规定,公安机关交通管理部门依法实施罚款的行政处罚,遵循实施罚款决定与罚款收缴分离的原则。作出行政处罚的行政机关并不直接收缴罚款,而是“当事人应当自收到罚款的行政处罚决定书之日起十五日内,到指定的银行缴纳罚款。”当事人到银行缴纳罚款后,由收缴罚款的银行向当事人出具罚款收据,罚款收据上加盖财政票据监制章、处罚机关财务专用章、收缴罚款银行业务专用章。“交管12123”线上缴纳罚款也是通过银行收缴,罚款收据同样由银行提供。

其次,“交管12123”“业务须知”中明确告知当事人罚款收据的领取方式。“如需罚款凭据,请至缴款银行营业厅索取”,因此,行政机关并未减损其领取罚款收据的权利。本案中当事人自行放弃了罚款收据的领取,行政机关不承担当事人未领取行政处罚收据的法律责任。

法律的发展永远滞后于社会实践。行政处罚法定程序的立法本意是为了避免行政机关滥用公权力而使当事人权益减损或义务增加。自动化行政设备的使用是行政机关顺应时代潮流、放管服改革、便民优化服务的重要体现。在未减损当事人合法权益的情况下,不应受到司法层面的否定性评价。通过“交管12123”处理交通违法行为记录具有提高行政效率、优化便民服务、降低资源消耗等多重优点,且未对当事人合法权利进行实质减损,行政处罚程序并无不当。

(刘万金 王莹)