

消费者对商家差评是否构成侵害名誉权

【案情回顾】

徐某通过网络餐饮外卖服务平台从某小吃店购买炸鸡。徐某收货后,向某小吃店反映所购鸡腿变质,要求赔偿。双方就赔偿事宜未达成一致意见。徐某遂通过某短视频平台发布作品,内容为“外卖吃到烂鸡腿,卖家第一时间怀疑我故意栽赃诋毁,我说工作性质原因有全程监控才罢休。后来又说他联系食品鸡腿供货商,之后没

了下文……第二天又向我索要这个鸡腿说他要送去检测……粉转黑”,并配图所购鸡腿照片。该条作品引发网友点赞、评论、收藏,徐某针对部分评论予以回复。该小吃店认为徐某发布的作品和对网友的回复侵害其名誉权,起诉要求徐某公开赔礼道歉、赔偿经济损失。双方争执不下,遂起诉至法院。

【法官释法】

消费者的评价是消费者对所接受的产品或服务的一种主观感受。餐饮行业中,消费者的评价对商家发展起到至关重要的作用,其评价口碑决定着

产品的核心竞争力,负面评价会降低消费者的购买欲,减少潜在消费者,导致商家盈利减少。特别是互联网时代,消费者通过抖音等平台对产品或服务发表的负面评价会引起广泛传播,给商家口碑造成负面影响。但该行为是否侵害商家的名誉权,需要具体分析。

从维护消费者批评建议权以及评价机制建立的初衷而言,消费者有权对接受产品或服务进行评价。消费者对商家的评价虽具有一定的主观性,但只要不是出于恶意诋毁商业信誉目的,消费者作出的负面

评价一般不构成侵害名誉权。本案徐某在短视频平台发布作品,陈述其购物体验及后续与某小吃店协商处理情况,内容属实,并非虚构、捏造事实,恶意诋毁某小吃店名誉。即使徐某针对网友评论的回复内容存在一定夸大,也仅是其在表达主观感受及个人体验,且消费者感受因人而异,无法认定该内容已经达到侮辱、诽谤的程度。故不能认定徐某发布的作品侵害了某小吃店的名誉。

若消费者非基于真实的交易,或短时间内多次给出不合理差评,又或者发布者言语明

显不当,随意虚构事实扩大负面评价,借机诽谤、诋毁的,应当认定消费者给予差评具有恶意。侵害商家名誉权的,消费者应当承担侵权责任。

同时,商家应甄别消费者的评价。对于合理的负面评价,商家应正视,依法诚信经营并自觉接受监督,为消费者提供更优质的产品和服务。对于恶意的负面评价,商家可依法维权。

护理院的免责抗辩是否合理

【案情回顾】

2022年7月,张某入住某护理院。入住协议约定家属带来的食品、药品、日用品等应主动询问护理院是否适用于老人,否则造成的损害护理院不承担责任。2022年9月,张某被老伴喂食蛋糕后出现意识丧失,护工通知护理院医生后,医生前来救治。根据监控视频,医生前来救治时正常步频行走,未体现救人的紧迫性。后护士赶来,并以奔跑方式将医疗设备推进张某房间。当天,张某经救治无效,被宣告死亡。张某老伴及儿子诉至法院,要求某护理院赔偿损失。

【法官释法】

法院审理后认为,护理院除了看护、照料服务外,救治入住老人也是其职责所在。老人的疾病诱因多样,老人或亲属的因素导致的老人病害,入住协议虽约定护理院不承担责任,但该约定明显过分限制了老人及家属一方的权利,并不能据此免除护理院的救治义务。根据一般大众的观念,不管什么原因造成的损害,救人为第一要务。如认为老人自身或家属原因导致老人受害,护理院即可以享有不作为的权利而免于或疏于救治,将使社会大众心理上难以接受,亦与社会主义核心价值观不符。本案中,护理院未积极救治,最终法院判令其承担原告损失10%的责任。

了老人及家属一方的权利,并不能据此免除护理院的救治义务。根据一般大众的观念,不管什么原因造成的损害,救人为第一要务。如认为老人自身或家属原因导致老人受害,护理院即可以享有不作为的权利而免于或疏于救治,将使社会大众心理上难以接受,亦与社会主义核心价值观不符。本案中,护理院未积极救治,最终法院判令其承担原告损失10%的责任。

【案情回顾】

杨某系某村聋哑孤寡老人。村里安排杨某生活时,杨某选择由顾甲、顾乙、顾丙照顾其晚年生活。因杨某生活不能自理,顾甲、顾乙对其进行日常照顾,并帮其雇用护工照料。杨某生病住院及康复治疗期间,顾甲、顾乙、顾丙定期探望,护工费、伙食费、医疗费等费用由顾甲负责。顾甲、顾乙、顾丙在杨某死后,负责处理了丧葬事宜,并将杨某安葬,按照当地风俗进行祭拜。杨某死后遗留房屋一处,没有继承人。顾甲、顾乙、顾丙可以继承杨某的遗产吗?

【法官释法】

法院审理后认为:杨某死后,其无继承人,符合民法典第1145条第1146条所规定的申请指定遗产管理人的情形。

因申请人顾甲、顾乙、顾丙在杨某生前对其扶养较多,符合民法典第1131条规定“可以分给适当的遗产”的条件,故三申请人

有权作为利害关系人,申请人民法院指定遗产管理人。

根据民法典第1131条的规定,继承人以外的对被继承人扶养较多的人,可以分给适当的遗产。该条基于权利义务相一致的原则,赋予继承人以外的对被继承人扶养较多

的人酌情分得遗产的权利。本案中,申请人顾甲、顾乙、顾丙并非杨某的继承人,但对杨某生前的饮食、医疗等极尽照顾,生活上扶助较多。因三申请人对杨某进行了事实上的扶养,故依据上述法律规定,三申请人符合民法典第1131条规定的“可以分给适当的遗产”情形,有权作为利害关系人申请指定

问:我和张某系同学关系,某日,我们一起到学校打篮球,期间多名同学加入。运动过程中,我和张某在争抢一个篮板球时发生身体碰撞,造成张某跌倒受伤,花费治疗费数千元。请问,我需要赔偿张某损失吗?

答:篮球运动具有群体性、对抗性及人身危险性,出现一般人身伤害事件属于意料之中的正常现象,每一个参与者既是危险的潜在制造者,同时也是危险的潜在承担者,参与篮球比赛即应视为自愿承担比赛产生的风险,属于“自甘风险”行为。你与张某争抢篮板球,系正常的竞技行为,

错时才承担责任。实践中,适用“自甘风险”规则要满足三个条件:一是明知风险且自愿参加活动;二是参加具有一定风险的文体活动;三是造成损害的其他参加者的行为没有故意或重大过失。具备了这三个条件,受害人不能请求其他参加者承担侵权责任,这就是“自甘风险”。

在文体活动中,规则允许合理的身体接触甚至碰撞,故活动参与者在参与活动中即处于身体碰撞和损害的危险之中,且此种危险具有不确定性,而此种不确定的危险可能会导致参与者身体遭受损害,因此参与

和同学打篮球受伤能否要求对方赔偿

并不存在故意或重大过失。根据民法典第1176条规定,自愿参加具有一定风险的文体活动,因其他参加者的行为受到损害的,受害人不得请求其他参加者承担侵权责任。但是,其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外。该规则通过明确“自甘风险”的适用范围,构成要件和法律效果,为法院处理相关纠纷提供了切实可行的裁判规范,有利于在司法审判中统一裁判尺度,妥善处理纠纷。一是将适用范围限定于“文体活动”,二是明确了造成损害的其他参加者只有存在过

者无一例外地会处于一定的潜在危险之中,参与者既可能是潜在危险的制造者,也可能是潜在危险的承受者。参加文体活动者对存在的危险和损害可能性理论上具有相应预见和认知的能力,其自发参与活动本身即意味着自愿承受活动可能导致的损害后果。当然,并非在文体活动中发生的损害一概不赔。是否要承担赔偿责任,关键在于受害人能否证明对方对于损害的发生具有故意或者重大过失。如果能够证明,则依法应承担相应责任;如果不能证明,则不承担赔偿责任。

读者来信

发生车祸时

未出生胎儿权益如何保护

问:2022年8月,被告尹某驾驶小型汽车与原告姜某骑行的电动自行车发生碰撞,致原告受伤,车辆受损的交通事故。交警部门认定被告尹某负事故全部责任。涉案车辆在某保险公司投保交强险及商业三者险,事故发生在保险期限内。后经鉴定原告姜某构成十级伤残,事故发生时原告姜某的女儿(2022年9月出生)未出生。后姜某诉至法院,要求保险公司支付关于女儿的被抚养人生活费。被告某保险公司辩称,姜某女儿系原告事故发生后才出生,不应支付其被抚养人生活费。请问,保险公司是否应该支付被抚养人生活费?

答:法院审理后认为,发生交通事故时已经受孕的胎儿,其合法权益应给予特殊保护。虽然原告姜某发生交通事故时,其女儿尚未出生,但姜某女儿在原告定残时已出生,涉案交通事故导致姜某十级伤残,对其劳动能力造成一定影响,客观上影响了姜某在通常情况下抚养未成年子女的生活水平和生活质量,故被告应赔偿姜某女儿被抚养人生活费。遂判决支持了姜某关于其女儿被抚养人生活费的诉讼请求。

胎儿特殊利益保护属于未成年人保护的特殊情形。民法典新增胎儿利益特殊保护规定,明确胎儿在涉及遗产继承、接受赠与等胎儿利益保护的,胎儿视为具有民事权利能力。这与我国尊老爱幼,帮助、保护弱者的中华优秀传统文化美德相一致。本案中,发生事故时姜某的女儿虽未出生,但其属于已受孕的胎儿,其合法权益应给予特殊保护,并且姜某女儿在原告姜某定残、起诉时已出生,故法院判决支持了姜某关于其女儿被抚养人生活费的诉讼请求。

孤寡老人的遗产由谁继承

遗产管理人。

本案中,申请人顾甲、顾乙、顾丙虽然与杨某无血亲和姻亲关系,没有赡养杨某的法定义务,但基于祖辈与杨某的特定关系,三申请人与杨某在生活中联系紧密。尤为重要的

在无法确定遗产管理人的情况下,遗产存在毁损、灭失、侵占等风险,继承人、受遗赠人、遗产债权人等利害关系人的权益可能受到损害。为避免损害发生,民法典设定遗产管理人制度,以保障遗产的安全性和相关民事主体的合法权益。本案中,杨某无法定继承人、受遗赠人和遗产债权人,如不允许申请人顾甲、顾乙、顾丙申请指定遗产管理人,不利于遗产的保存、管理和处理。

是,杨某选择三申请人照顾其晚年生活,三申请人亦尽心照料,陪伴杨某多年,给予其精神上的慰藉,直至杨某病故,使其得以安享晚年。在杨某去世后,三申请人负责其全部丧葬事宜,并按照风俗祭拜,符合中华民族赡养老人、扶残救济的传统美德。因此,准许三申请人作为利害关系人申请指定遗产管理人。

鉴于民政部门承担社会救济、社会福利事业、社区服务等工作,比较了解辖区内公民的家庭关系、财产状况等,有能力担任遗产管理人,故对申请人顾甲、顾乙、顾丙申请指定杨某生前住所地的民政部门作为遗产管理人的请求,依法予以支持。