

顾客发抖音“诉苦” 商家当容忍

2022年08月15日 15:32 来源：人民法院报



去年下半年，姚先生在商家吴先生开设的店铺中购买了轮胎。用了不久，发现轮胎外侧出现鼓包，要求商家赔偿或者免费更换。商家认为轮胎虽然有质保期，但该轮胎侧面鼓包系使用不当造成，属人为

损害无法更换，要求顾客姚先生对轮胎进行鉴定。气不过的姚先生通过抖音发布了一条短视频。商家吴先生觉得自家的店铺受到了这段视频的影响，表示自己的营业收入明显下降，遭受到重大经济损失，便一纸诉状将姚先生告上法庭，要求姚先生删除视频并赔礼道歉，同时要赔偿经济损失。

此案的焦点在于，商家认为案涉视频被浏览1.8万次造成严重的经济损失，应认定侵权成立，而消费者认为自己的行为属于事实性表达及否定性评价，属正当而合法的权益。成都互联网法庭对被告的主张给予了认可，一方面，消费者有权对其购买的商品或者接受的服务作出评价，这是一种法律赋予的基本权利。另一方面，商家应对差评给予必要的容忍，只要消费者所作出的评价不是夸大或者捏造，而是根据自身的主观感受得出的直接结论，此行为在合理的边界内，应当获得法律的保护。

这起诉讼看起来微不足道，然而在互联网消费时代有着典型性。互联网作为新型舆论发布平台，具有极强的扩散性，能在很短的时间内产生强大的舆论影响，为消费者维权提供了方便快捷的载体。不过，任何权利的表达都应有相应的边界，划清法与理之间的界限，既有助于让消费者及时有效发声，让网络舆论监督和网络工具的威力得到更好的发挥；又有助于让商家明确自身的责任与义务，恪守商业道德与法律底线，用优质的服务取信于消费者。

理性、客观、公正是消费者表达诉求，进行有效监督的基本原则，对于相对方的商家同样适用。在该案中，商家的全部诉求被驳回，法院在审判的过程中除了“以事实为依据，以法律为准绳”，还体现了“保护优先”“必要容忍”的情理原则，实现了对消费权的尊重与保护。此举有助于通过个案的判决，开展一场普

法宣传教育，在引导当事人双方认识和认知的同时，也能让更多的人从中受到启发和启示，从而在实施维权时注重理清法与理、情与法的界限，切实保护自身权利，维护健康有序的消费市场。

gǔbāo	sǔnhài	jiàndìng	zāoshòu
单词：鼓包	损害	鉴定	遭受
sùzhuàng	yóulǎn	qīnquán	jiāodiǎn
诉状	游览	侵权	焦点
quányì	fùyǔ	niēzào	yúlùn
权益	赋予	捏造	舆论
huàqīng	bóhuí	zhǔnshéng	wéiquán
划清	驳回	准绳	维权

- 讨论：1. 你是否赞同文中姚先生在抖音公开“诉苦”的行为？
2. 你认为消费者和商家各自如何维护自己的合法权益？

源新闻：<https://www.chinanews.com.cn/sh/2022/08-15/9827619.shtml>

音声 URL：<http://ttn.co.jp/sound/text/files202208181660794307.mp3>