

两次给美容店差评,女子遭索赔40万

法院判决:驳回店家诉请,责成消费者删除差评

南京市民刘女士因给一家美容店写了两次差评,和商家在网上激烈争吵,最后闹上了法院,美容店要求她消除影响、赔礼道歉、赔偿经济损失40万元。虽然法院驳回了美容店的诉请,但也责成刘女士在网上删除差评。差评是否会构成侵权?在应对差评纠纷时,消费者、商家在行使自身权利时,又该注意些什么呢?

现代快报+/ZAKER南京记者 刘遥

消费者两次给差评,被商家索赔40万元

2020年5月,刘女士(化姓)来到南京市建邺区奈美一美容服务中心(以下简称“奈美店”),做了一次面部护理。过了几天,她发现脸上起了不少疹子,怀疑是护理不当引起的。她与奈美店协商,可对方并不认可疹子是护理导致,双方为此产生纠纷。

同年6月,刘女士在某电商平台上给奈美店写了差评,奈美店随即联系上她,双方一番交涉后,奈美店同意在对方删除差评后退款,并派人陪同刘女士一起去医院就诊,确认无大碍。令人没想到的是,同年8月,刘女士再次在网上给奈美店差评,还去相关部门投诉、举报。双方在网大吵了起来。

2020年10月,奈美店来到建邺区人民法院起诉,要求刘女士停止侵权、消除影响、恢

复名誉、公开赔礼道歉,并赔偿经济损失40万元。

在庭审时,刘女士表示自己的点评行为是客观的,没有故意贬低、毁损对方名誉。

法院审理后认为,刘女士到奈美店做面部护理,是正常的消费行为,对面部护理导致不满意的结果应理性对待,依法维护自己的权益,在网上发表意见是可以的,但言语不可过于偏激,以免产生不良影响。她在点评中使用了一些过激言辞,确有所不当,但是,不能确认刘女士存在故意编造事实,故意贬低毁损奈美店名誉,使其社会评价降低的情况。奈美店在面对消费者提出的服务问题后,采取了退费和陪同医疗的做法,是努力解决问题的积极态度,应予肯定,但在矛盾没有完全解决的情况下,店方使用了一些刺激性语言,存在不妥。法院认为,面对消费者提出的差评,店方应采取克制态度。法院责成刘女士删除所做的差评。刘女士同时撤回在相关行政主管部门的举报和投诉。

对于奈美店的其他诉讼请求,建邺法院没有支持。

商家、消费者如何处理差评? 律师支招

消费者、商家因差评产生的纠纷事件不在少数,甚至还有人故意给商家差评。2020年3月,袁三(化名)将某公司的网店地址通过微信发送给案外人梁四(化名),让梁四在某公司经营的网店购买剃须产品,然后配合袁三

故意给某公司差评。某公司发现后,认为袁三行为构成不正当竞争,于是提起诉讼,要求袁三停止诋毁行为并赔偿损失。

徐州市中级人民法院审理后认为,袁三不是消费者,却指使案外人梁四在某公司的网店购物,其在没有看到具体商品的情况下,将提前编写好的评价内容通过梁四在某公司的网店上予以传播,评价内容中使用了“不是正品”“性价比超低”“真垃圾”“骗人”“假货”“非常差”等带有明显贬低性质的用语,属于编造传播虚假信息。袁三主观意图明显,客观上降低了某公司网店的商业信誉、商品声誉,应当承担相应的侵权责任。综上,徐州中院判决袁三立即停止商业诋毁行为,并赔偿某公司经济损失及合理费用共计5万元。

差评是否会构成侵权?面对“差评危机”,消费者、商家行使自身权利的同时,又该注意些什么呢?江苏钟山明镜律师事务所律师吕金燕告诉记者,消费者发现自己购买的服务、商品出现了问题,给差评是正常行使权利的行为。但是,消费者要注意不能滥用这种权利,若想通过差评来达到自己的不当目的,往往会得不偿失,是要承担法律责任的。而对于商家而言,遇到差评,需积极与消费者沟通,以令人满意的服务让消费者自愿消除差评才是合理行为,不要与消费者发生激烈争执,更不能失去理智,把民事纠纷演变成刑事案件。当然,如遇到有的消费者存在不正当目的,想以差评进行敲诈勒索,或者在店家做出合理让步后,消费者仍然恶意给差评,商家可以运用法律武器,维护自身的合法权益。

鸚鵡啄伤遛弯大爷 一查还是濒危物种



啄伤人的国保鸚鵡 警方供图

日前,苏州常熟一男子将自己饲养的鸚鵡放在肩上出门遛弯,结果鸚鵡啄伤了另一名男子,民警调查时发现,这只“作案”鸚鵡竟是国家一级保护动物锥尾太阳鸚鵡。

近日,两名老年男子一起来到常熟市公安局琴湖派出所。民警询问情况后得知,原来张大爷在遛弯时,被一旁李大爷肩上的鸚鵡啄伤了。后张大爷要求李大爷和自己一起至派出所备案。

值班民警给两人做笔录时意外发现,这只鸚鵡长相有些特别。鸚鵡头部前额处有着橘色的羽毛,尾巴下方还覆盖着绿色的羽毛,不太像是常见的虎皮鸚鵡,反倒和国家一级保护动物锥尾太阳鸚鵡十分相似。

于是民警开始询问李大爷这只鸚鵡的具体情况,大爷支支吾吾表示,自己是在2017年买的这只鸚鵡,也不知道其是不是保护动物,平时会放在肩上带出来遛遛的。

因为不确定这只鸚鵡到底是不是国家濒危保护动物,民警便将鸚鵡留在了派出所,同时联系了国家林业局森林公安司法鉴定所前来鉴定。

经森林公安鉴定,该鸚鵡为锥尾太阳鸚鵡,系国家一级保护动物,已于2009年被列为濒危物种红色名录,属于国家级保护动物,所以也是禁止一般人饲养的。

现代快报记者了解到,目前这只鸚鵡已经交由常熟市野生动物园妥善安置,案件正在进一步处理中。

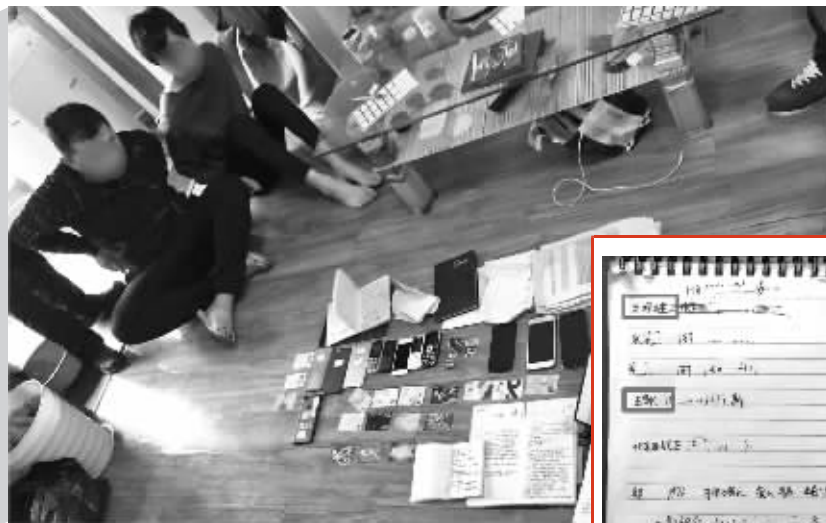
现代快报+/ZAKER南京记者 高达

“药监局长”来电,骗走老人20多万

连云港警方捣毁诈骗窝点,现场搜出多本“诈骗话术”模板和笔记本

近日,72岁的李老太太在其儿子的陪伴下,将一面锦旗,郑重地递到连云港市海州公安分局刑警大队办案民警手中,感谢民警帮她追回14.6万元被骗损失。现代快报记者了解到,警方在捣毁诈骗嫌疑人窝点时,当场搜出了多部手机、大量银行卡和冒充“药监局长”“科长”等领导使用的多本“诈骗话术”模板和笔记本。

现代快报+/ZAKER南京记者
王晓宇 通讯员 周宗江 田峰



▲嫌疑人被抓现场 警方供图

►现场查获的笔记本

2019年10月,连云港市民韩先生报警称,其母亲李英(化名)在海州区南极南路某小区家中,接到自称是国家某药监局局长的电话,半年时间里先后被对方以购药补贴为由骗了20多万元。家人获悉后告知李英是诈骗,但她就是不相信。

这起案件是典型的冒充国家机关工作人员诈骗案件,犯罪嫌疑人以特定对象为目标,采用返还大病费用补贴为由实施诈骗。经民警耐心介绍多起类似案件情况,李英才打消疑虑,如实陈述了被骗情况,并提供了对方来电信息和转账汇款账户信息。

考虑到被害人是居家老人,生活来源、看病吃药等仅靠退休金维持,且对方冒充国家工作人员实施诈骗,性质恶劣,涉案金额巨大,海州警方当日便成立了专案组,将此案移交刑警大队牵头侦办。

接案后,办案民警通过大量的数据筛选,很快确定了嫌疑人相关信息、银行流水等,并在第一时间对嫌疑人使用的账号进行了冻结。随后,专案组民警赶赴西安,经过十多天的连续作战,摸清了嫌疑人的落脚点,并将正在某出租房实施诈骗的章某等4人一举抓获,当场搜出了多部手机、大

量银行卡和冒充“药监局长”“科长”等领导使用的多本“诈骗话术”模板和笔记本。

经连夜突审,专案组查明,除李老太太外,嫌疑人章某等人还冒充药监部门领导单独或共同骗取了多个被害人。整个作案过程环环相扣,受害人一旦发现被骗,他们就以银行、律师或法院领导身份跟进诈骗。案发时,涉案金额已高达35万元。

为了验证嫌疑人供述内容,专案组又辗转山东威海、贵州贵阳和湖南长沙、衡阳等地,奔波5000多公里,寻找被害人进行查证。经多番走访调查,发现这些受害人陈述的被骗情况与嫌疑人交待的经过基本一致。

后来,章某等4名嫌疑人因犯诈骗罪被海州区人民法院判处有期徒刑。海州警方依法将涉案查扣、追回的资金随案移交法院部门并交由执行庭执行。近日,李老太太收到了14.6万元被骗款。

为了表达对民警的真挚谢意,于是便有了本文开头一幕。收到这面锦旗的同时,民警又对李老太太进行了详细的反诈宣传,并送上反诈宣传品,提醒老人加强防范,避免被骗。

紫金农商银行以实际行动争做 城市文明创建中的实践者、守护者和传播者

文明是城市的底色,而银行则是城市文明形象的重要窗口。紫金农商银行贯彻落实南京市文明城市创建工作要求,强化窗口单位职责,提升文明规范服务水平,争做城市文明创建的实践者、守护者和传播者。

督导检查到位,做文明城市“实践者”。各分(支)行行长室成员到挂钩网点督导,对照文明城市创建标准逐条检查,寻找存在问题,提出解决措施。每日晨夕会,由网点内勤主管带领员工学习文明城市创建银行窗口标准、社会主义核心价值观、市民公约等相关知识。全行员工积极带动身边人员和亲朋好友参与到活动中来。

营造良好环境,做文明城市“守护者”。对照创城工作标准,加强环境整治。厅堂布置方面,统一规范行业规范的展示、公益广告的张

贴、投诉电话的公示等;营业环境方面,开展集中整治,重点清理卫生死角,做好“门前三包”工作,由专人负责“一日三巡控”营业网点周围卫生情况。

优质服务,做文明城市“传播者”。窗口服务再提升,全行开展文明服务检查,提升柜面服务水平。便民服务再升级,该行秦淮支行各营业网点在便民服务区摆放“爱心矿泉水”,为户外工作者免费供水;保证无障碍通道畅通无阻,求助服务电话畅通;乘风支行、月牙湖支行、光华路支行等网点员工为客户提供上门服务,解决客户燃眉之急。

“小窗口”彰显城市文明“大形象”。紫金农商银行将文明创建与经营管理结合,提升窗口服务质量,加快推进满意银行建设步伐,打造文明和谐安全放心的金融环境。 通讯员 张晶如 吴玲玲