

消费者吐槽老字号“难吃又贵” 算不算侵害商家名誉权？

律师：若是恶意中伤商家可以维权，但本次事件中消费者没有虚假陈述

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”探店视频截图。



人民日报微博13日发布的#你好，明天#短评。

“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

商家有适度容忍义务
视频内容尚未超过容忍限度

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吴正平律师认为，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骁认为，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。

韩骁称，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，韩骁指出，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管问题并不少。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。

综合央视、人民日报客户端、人民日报微博、《楚天都市报》等

北京市纪委监委通报 “郭文思减刑案”有关 人员涉嫌职务犯罪问题 调查情况

2005年2月24日，郭文思因犯故意杀人罪被判处无期徒刑。后经9次减刑，于2019年7月24日刑满释放。2020年3月14日15时许，郭文思在超市购物时，对提示其正确佩戴口罩的段某某实施侵害，致段某某受伤死亡。案发后，社会舆论强烈要求严惩郭文思故意伤害行为，并对其多次减刑和改造成效等问题提出强烈质疑。

北京市委高度重视，市委政法委加强督办，经公安机关侦查认定，郭文思涉嫌故意伤害罪，且其曾因犯故意杀人罪被判处刑罚，仍不思悔改，再次实施暴力犯罪，主观恶性极深，犯罪后果极其严重，社会危害性极大。3月28日，市人民检察院第二分院对郭文思以涉嫌故意伤害罪依法批准逮捕。目前，郭文思故意伤害致人死亡一案已经移送检察机关审查起诉。3月31日，北京市成立联合调查组，由市委政法委牵头，市监委、市人民检察院共同参与，对郭文思多次减刑问题依纪依法开展调查。市纪委监委同时成立专案组，对涉嫌违纪违法和职务犯罪问题进行纪律审查和监察调查。

经过5个多月的工作，现已查明“郭文思减刑案”中有关人员涉嫌职务犯罪问题。

经查，郭文思先后在天河监狱、潮白监狱、清园监狱、延庆监狱、柳林监狱服刑，其违规减刑问题主要发生在潮白监狱、清园监狱。郭万普（郭文思之父，中国原子能科学研究院退休职工）在郭文思服刑期间，以直接或通过他人请托监狱系统、检察院、法院相关工作人员，并给予款物的方式，谋求关照郭文思服刑生活，帮助郭文思快速减刑。

北京市纪委监委研究决定，刘永清、隋建军、段炳川、陈伟、王乃聪、郭京霞、程丽霞、赵双月，以及郭万普、甘佳良、王晓、李楠、王昱等人涉嫌受贿罪、行贿罪、徇私舞弊减刑罪，根据《中华人民共和国监察法》有关规定，将上述人员移送检察机关依法审查起诉。根据《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国监察法》有关规定，对刘永清、隋建军等9名党员、公职人员给予开除党籍、开除公职（取消退休待遇）处分。此外，对郭文思减刑案中其他违纪违法人员给予党纪政务处分，并对失职失责人员严肃问责。

据中央纪委国家监委网站