

打个差评就提心吊胆?

专家认为,“差评权”不能被架空,应该受到电商平台、政府职能部门等各方的保护

阅读提示

因不满平台发布的差评信息,苏州一商户以涉嫌侵犯其名誉权为由将平台诉至法院。无独有偶,广州一商户被给予差评后,竟然将消费者个人信息公开……在互联网消费中,用户对商家的商品和服务提出批评该如何恰当保护?专家认为,不能否认消费者的评级和评论具有一定的主观性,但只要这种主观性未超越一般人通常行为的范围、不是基于主观恶意的目的,商家应容忍消费者看似“并不友好”的评价。

条评价的内容来看,该匿名用户仅是对店铺附近的交通环境等进行评价,不存在诽谤、诋毁等言论,且经大众点评网后台审核后未能认定是竞争对手恶意给出的差评。故该商户在未能提供直接证据证明该条差评系同行恶意差评的情况下,主张该条差评侵犯其名誉权,证据不足,法院不予认可。大众点评网作为为用户提供信息通道及信息服务的平台,应当为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。在未能确定该条差评系恶意差评或构成侵权的情形下,其未应商户的要求进行删除,并未违反法律规定构成侵权。因此,法院判决驳回原告诉讼请求。

商家公开“差评人”信息被判侵权

消费者因不满商家提供的“剧本杀”游戏服务,在网上发布差评。商家遂发布澄清声明进行反击,还披露“差评人”微信个人账号信息。消费者起诉要求商家停止侵权,商家反诉要求消费者承担侵害其名誉权的责任。近日,广州互联网法院审理了一起因差评引起的侵权纠纷案。

2021年4月,张某等6人因不满一家游戏公司提供的“剧本杀”游戏服务,在大众点评网发布差评。

亦构成对张某等个人信息权益的侵害。最终,法院作出判决,要求该游戏公司立即停止在微信公众号中公开含有张某等人画面的监控录像,删除“可提供全程监控录像”的表述以及张某等人的微信个人账号信息;该公司通过微信公众号发布致歉声明,向张某等人赔礼道歉并赔偿精神损害抚慰金各1000元。

消费者“差评权”不能被架空

苏州姑苏法院民事审判第一庭法官王璇表示,消费者对商家的商品和服务提出批评的权利。“差评权”不能被架空,应该受到电商平台、消费者权益组织、司法机关及政府职能部门等各方的保护。

该院法官李尧也表示,在电子商务快速发展的今天,用户评价的重要性毋庸置疑。然而,消费者给出的打分评级和评论往往基于产品的质量、实物与商家描述是否一致、商家服务态度、快递服务等综合因素的考量。不能否认消费者的评级和评论具有一定的主观性,甚至与客观事实存在一定的差异,但只要这种主观性未超越一般人通常行为的范围、不是基于主观恶意的目的,商家就应容忍消费者看似“并不友好”的评价。

电子商务法明确规定,电商平台应当为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径,不得删除评价,否则将承担最高50万元罚款。具体而言,电商平台应当真实、客观、全面地展示商品的好评、中评和差评,不屏蔽和删除差评,确保消费者可完整地查看评价。如果只有叫好声,那评论区就失去了存在的意义。值得一提的是,针对商户骚扰、恐吓写差评的消费者的行为,平台绝对不能姑息、纵容,不能让消费者提心吊胆、瞻前顾后不敢给差评。

G 法问

离职后还能要回离职补偿金吗

本报记者 裴龙翔

读者来信

编辑您好!

2020年10月12日,我进入一家公司从事技术岗位工作,和公司签订了3年期的劳动合同,约定的基本工资加上绩效工资是每个月11000元。2021年9月10日,公司口头通知我要与我解除劳动合同,9月15日,我同意和公司达成协商解除劳动合同协议,并签订《离职补偿协议书》。协议上约定:公司于2021年12月31日前向我支付2021年8月至2021年9月期间尚未支付的薪资共计15,686元以及离职补偿金11000元。协议签订后,公司到现在只向我支付10000元。

我在公司工作表现蛮好的,是公司提出要和我解除劳动合同的,现在《离职补偿协议书》也签了,请问我能不能向公司要回还没支付的工资和离职补偿?需要通过怎样的方式来维权?

上海 小张

为您释疑

小张您好!

根据劳动合同法第三十六条规定,用人单位与劳动者协商一致,可以解除劳动合同。同时,劳动合同法第四十六条还规定,用人单位依照本法第三十六条规定向劳动者提出解除劳动合同并与劳动者协商一致解除劳动合同的,用人单位应当向劳动者支付经济补偿。因此,公司与您协商解除劳动合同并约定离职补偿是完全符合法律规定的。另外,您向公司提供了劳动,公司应当向您足额支付您的劳动报酬。

根据《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律问题的解释(一)》第三十五条第一款之规定,劳动者与用人单位就解除或者终止劳动合同办理相关手续、支付工资报酬、经济补偿等达成的协议,不违反法律、行政法规的强制性规定,且不存在欺诈、胁迫或者乘人之危情形的,应当认定有效。

据此,您与公司签订的《离职补偿协议书》符合法律规定,也不存在可以撤销协议的情形,公司应当按照约定履行支付义务。公司没有如期支付工资差额和解除劳动合同的经济补偿金,您可以向企业注册所在地或劳动合同履行地的劳动人事争议仲裁委员会提起劳动仲裁申请,要求公司履行支付义务。

上海七方律师事务所律师 李林芳

网络消费新规来了!

- 1 网购一款粉底液,使用一次后皮肤过敏了,要退货时,商家说:“已经签收并且拆开的货品不接受退款。”
- 2 直播间里买了折扣品牌服饰,收到货后发现是假的,主播说:“我只是主播,不是实际销售者。”
- 3 点了一份外卖,饭菜里竟然吃出钢丝球,向平台投诉,平台客服说:“因卖家未实名认证,没办法处理。”

网购时再遇到这些糟心事终于有新规啦!

最高人民法院《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》,于2022年3月15日起施行。

1 签收即视为认可商品质量合格? 电子商务经营者制定“签收商品即视为认可商品质量合格”“经营者享有单方解释权或者最终解释权”等不公平不合理的格式条款,认定无效。

2 拆封就不能退货? 消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好,电子商务经营者不得以商品已拆封为由主张不适用7日无理由退货制度。

3 商家对赠品不用负责? 电子商务经营者在促销活动中提供的奖品、赠品或者消费者换购的商品给消费者造成损害,电子商务经营者应当承担赔偿责任。

4 平台责任 网络餐饮服务提供者具有对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证等义务,消费者合法权益受损,有权主张网络餐饮服务提供者承担连带责任。

5 主播责任 直播间运营者要能够证明已经标明了其并非销售者并标明实际销售者,并且要达到足以使消费者辨别的程度,否则,消费者有权主张直播间运营者承担商品销售者责任。

策划:周倩 | 制图:雷宇翔



太原集中销毁假冒伪劣白酒

3月15日,山西太原,当地公安集中销毁假冒伪劣白酒。当日是国际消费者权益日,太原警方联合相关部门加大查处假冒伪劣商品工作力度。 武俊杰 摄/视觉中国

骑手摔伤引发与平台是合作关系还是劳动关系争议

法官:判断劳动者与用人单位是否存在劳动关系要看其工作是隶属性强还是自主性强

G 说案

“新业态劳动者权益保护”个案微观

本报记者 李国 本报实习生 邓鑫芸

新型用工模式下,认定互联网平台与外卖骑手之间是否构成劳动关系,是新就业形态劳动争议的典型类型之一。外卖行业作为平台经济的典型代表,极大调动了从业者的积极性,但由此引发的劳动纠纷也日益增多。自由的工作模式是很多外卖骑手选择这一职业的重要原因,而劳动者工作是否具有自主性、独立性,是判断骑手与平台之间是否存在劳动关系的关键所在。

【案情回顾】

2021年,杨某某通过网上招聘信息应聘至重庆市某物流有限公司,正式成为某互联网外卖平台骑手,双方没有签订书面劳动合同,也没有签订承包协议。

杨某某准备了驾驶证摩托车,并自行对

车辆的维修、加油以及违章等负责,同时还自费购买了该外卖平台服装。物流公司采取站长负责片区的管理方式,原则上要求骑手每天参加例会,宣讲安全以及配送要求等事宜,但骑手不去也没有惩罚。同时没有考勤制度,骑手可以自行决定是否在线、忙碌和下线,没有底薪,也没有具体工作任务,实行多劳多得、少劳少得的原则。

2021年8月10日,杨某某在配送服务中不慎摔伤,双方发生劳动争议,杨某某申请劳动仲裁,仲裁裁决认定,杨某某与物流公司间存在劳动关系,物流公司不服,提起诉讼。

【庭审过程】

法院经审理后认为,因双方未签订书面劳动合同,判断双方是否具有劳动关系应当依据《劳动和社会保障部关于确立劳动关系有关事项的通知》第一条的规定。首先,杨某某可自行选择接单与否,并在接单后单向将订单转出,其工作具有较强的自主性;其次,杨某某自行购置交通运输工具,不接受物流公司对其劳动过程的管理,虽原则上接受片区站长的管理,但没有具体的考勤制度和

奖惩措施,其工作具有较强的独立性;再次,杨某某从事的工作没有底薪,实行多劳多得、少劳少得的原则。物流公司虽鼓励杨某某接单,但并不具有强制性,双方属于合作共赢,其工作具有自我劳动的特点。

【审判结果】

因杨某某的工作对物流公司的隶属性不强,独立性更强,而判决杨某某与物流公司间不具有劳动关系。

以案说法

以互联网为平台的新型用工行业蓬勃发展,这种新型用工模式既符合用人单位控制人力成本的需求,同时也满足了劳动者对工作独立、自由的要求。劳动关系是指用人单位招用劳动者为其成员,劳动者在用人单位的管理下提供由用人单位支付报酬的职业劳动而产生的权利义务关系。劳动关系具有人格上的从属性和

经济上的从属性特点。

新型用工模式下,判断劳动者与用人单位之间是否建立劳动关系,应当坚持劳动关系从属性的特点,从劳动者是否接受用人单位管理的角度出发,判断劳动者的工作内容是隶属性更强还是自主性、独立性更强。劳动者工作具有较强的自主性、独立性的,不宜认定劳动者与用人单位间存在劳动关系。