



部分消费者给出差评后遭遇商家辱骂威胁

专家:基于真实消费体验作出的合理差评受法律保护

□ 本报记者 韩丹东

“我在一家饭店就餐后留了一条差评,结果却遭到商家恶骂。”9月6日,消费者李先生向《法治日报》记者反映,他在江苏省扬州市江都区一家肉汤类餐馆堂食后,因觉得食材品质差、味道一般,于是在订单评价环节给出了差评。本是正常的消费反馈,李先生却遭到商家恶骂,说他“吃不起别吃”等。

“店家多次打电话骚扰,让我删除差评。如此操作,以后谁敢说真心话?”李先生气愤道。类似事件并非孤例。记者在调查中发现,近年来,消费者留下真实差评后遭遇商家报复的事件屡现:有的消费者被商家在评论区公开羞辱,有的被电话、短信轮番骚扰,还有的个人信息被商家泄露,甚至被商家上门纠缠。不少消费者心存顾虑,即便消费体验不佳也选择沉默,直言“不敢评”“担心被报复”。

受访专家认为,这些事件折射出当下网络消费生态的突出矛盾:消费者依法享有的评价监督权,正被部分商家的畸形维权心态、过激报复行为所践踏。消费者基于真实消费体验的差评权利受到法律全面保护,商家针对合理差评实施的辱骂、威胁、隐私泄露、恶意骚扰等报复行为,均属违法行为,须依法追责、从严整治。

一条差评引来报复

“只是如实写了一句差评,没想到遭遇连环辱骂,甚至收到晦气快递。”北京朝阳张女士向记者回忆一次糟心的网购维权经历。

今年7月下旬,张女士为自己的相机在某网店购置配套充电器,收货后发现商品包装盒严重挤压变形、封条残缺不全。由于当时急于外出,没有申请退货退款,她仅依据真实的商品与服务感受,在8月12日留下差评,客观陈述了对商品包装破损、品控差等问题的不满。

张女士说:“这条差评没有辱骂,抹黑或者夸大描述,只是正常的消费反馈。”可这条评价却点燃了商家的怒火。差评发布的当晚,商家使用私人号码向张女士发送多条辱骂短信,对张女士进行低俗且恶毒的人身攻击。不堪其扰的张女士立刻向平台客服求助,希望平台出面制止商家的过激行为。然而,商家不仅拒不认错,骚扰行为还进一步升级,在次日晚间继续发送侮辱等信息,用词不堪入目,还威胁要对其进行报复。

为维护自身权益,张女士申请网购平台披露商家信息,并前往派出所报案。民警介入后,两次致电商家予以震慑劝导。商家起初拒接来电,接通后说辞前后矛盾:先是声称对此事毫不知情,之后又承认把张女士的差评截图转发到社交群组,但始终否认实施辱骂、骚扰行为。民警介入后,张女士的生活短暂恢复平静,可没过几天,她收到一件来路不明的快递,拆开后竟是一件废弃用品。

“那段时间我只与该商家就差评一事发生过冲突。”张女士说,她怀疑是涉事商家所为,但质问后对方拒不承认。苦于缺少直接证据,加之担心被继续骚扰报复,张女士无奈放弃向商家追责。她将这段维权经历发布在社交平台后,有网友私信告知,其在2022年因给出差评,被同一家店铺寄送殡葬用品报复。

同类事件时有曝光。据媒体报道,2026年5月,一名消费者在某购物平台购入6罐黄油啤酒,饮用后觉得香味过重,留下相关评价。商家竟在评论回复中,直接公开该消费者的个人地址。这名消费者还发现,多名给出中、差评的买家都被该商家泄露个人信息,评论中还附带



污言秽语。事件在2026年8月曝光后,涉事店铺更名并下架全部商品,属地市场监管部门也迅速介入。

另有报道显示,2025年2月,黑龙江齐齐哈尔一名女子在当地茶饮店购买柠檬茶,因不满服务员的工作态度,在第三方平台留下差评。事后,店家查到女子的真实姓名,不仅带人找到她的住所,甚至还前往女子父亲的工作单位纠缠。

绝非“差评即侵权”

在受访专家看来,这些因差评引发报复的现象,核心症结在于部分商家混淆了合理差评与恶意抹黑的法律边界,将“必须收获好评”视为理所当然,将消费者的监督发声视作侵权行为。

北京市消费者权益保护学会常务副会长段威指出,平台搭建信用评价体系、开放评价通道,核心目的是让真实消费信息公开透明,倒逼商家规范经营、优化服务。消费者基于真实消费体验作出的任何评价,无论好评还是差评,都是依法行使监督权利的合法行为,受消费者权益保护法、电子商务法明确保护。

段威强调,法律对真实差评和恶意虚假差评有着清晰界定,绝非“差评即侵权”。区分二者的关键在于是否存在真实交易基础。事实陈述是否客观、表达是否超出合理范畴。消费者吐槽“口感差”“品控差”“服务不佳”等主观体验评价,因人而异,无统一标准,只要有真实消费经历,即便言辞略带情绪,也属于正常评价自由。如果消费者无真实消费经历,虚构产品问题、捏造事实抹黑、或恶意刷差评、借机敲诈勒索时,

才属于权利滥用,涉嫌侵犯商家的合法权益。

针对商家因合理差评实施的报复行为,曾处理过此类纠纷的北京恒都律师事务所合伙人高广童律师说,此类行为违法性质明确。商家基于交易获取的消费者电话、收货地址等个人信息,仅可用于交易履约,未经授权私自泄露,利用信息辱骂骚扰、寄送恶意物品报复消费者,既违反了个人信息保护法的保密规定,也侵害了民法典保护的公民隐私权、人格尊严权。

高广童表示,商家的报复行为须承担多重法律责任。在民事层面,消费者可依法要求商家停止侵害,删除不良信息、公开赔礼道歉、主张精神损害赔偿等。在行政层面,监管部门可对涉事商家作出警告、整改、罚款、没收违法所得等处罚,情节严重的可责令停业整顿、吊销经营资质。若商家持续辱骂、恶意寄送晦气物品,涉嫌寻衅滋事,公安机关可依据治安管理处罚法对其处以罚款、拘留,情节恶劣的还可能被追究刑事责任。

破除“不敢评”现象

在采访过程中,不少有过“被报复”“被要求删评”经历的消费坦言,以后遇到类似情况“不敢评了”。也有受访商家告诉记者,市面上存在刷职业差评的“水军”,扰乱市场秩序,让合规商家蒙受损失。

该如何保障消费者真实评价权与商家合法权益权?

段威认为,对于所有基于真实交易、事实基本属实、无恶意诋毁的差评,平台和商家必须无

条件容忍,依法保护,不得通过删评、折叠、降权等方式变相压制消费者发声,更不得以任何形式报复评价者。对于无事实依据、刻意捏造、批量刷出的恶意差评,平台需搭建高效申诉核验通道,帮助商家溯源追责、维护合法权益,杜绝恶意抹黑扰乱市场秩序。

高广童建议,破除“不敢评”现象,需依托平台、监管部门双向发力,构建长效监管治理机制。平台层面,必须坚守中立底线,杜绝算法干预评价展示,不得为迎合商家、谋取利益压制真实差评;同时完善“前台匿名,后台实名”的评价体系,既保障消费者评价自由,又实现恶意评价可溯源;针对差评争议,搭建透明可复核的处理机制,引入第三方评审,杜绝随意删改评价、偏袒商家,同时严格隔离消费者隐私信息,避免商家违规获取、恶意报复。

高广童还提到,监管层面,市场监管、公安等部门需建立联动执法机制,畅通线索移送渠道,常态化整治商家诱导好评、强制删评、报复差评、泄露消费者隐私等违法行为。同时,严厉打击“刷单炒信”、职业差评、有偿删评等黑色产业链,双向规范消费者与商家行为。

“唯有让真实声音被看见,让恶意报复被严惩,才能真正构建公平、透明、安全的网络消费生态。”段威表示,评价区不是商家的“美颜展示区”,而是市场监督的“透明窗口”。允许消费者如实差评,杜绝商家恶语报复,既是保障消费者合法权益的基本要求,更是规范市场经营、倒逼行业升级的必经之路。

漫画/高岳

□ 本报记者 吴良艺
□ 本报实习生 廖 望

一个请求,即刻响应,执行联动的力量瞬间打通。广西壮族自治区来宾市中级人民法院,兴宾区人民法院2026年4月办结的175件涉及农民工欠薪的系列案件,充分彰显了交叉执行机制的效能。

该案件标的大,牵涉人数多,是典型的疑难复杂涉民生执行案件。案件执行过程中,兴宾区法院锁定被执行人名下近3000立方米林木重组木大宗财产,报请来宾中院协同执行。两级法院紧密配合、压茬推进,快速完成财产清点、查封评估、挂网拍卖、财产移交全流程工作,截至5月累计执行到位金额289万余元,全额兑现了涉案农民工薪资。

据了解,2023年10月,最高人民法院部署开展交叉执行试点工作,广西成为全国19个试点省区之一。

“当时,来宾市两级法院的执行工作正面临现实困境:查人难、找物难、地方保护时有掣肘。交叉执行成为破解执行困局的‘金钥匙’。”来宾中院执行局长罗键向《法治日报》记者介绍,试点工作开展以来,来宾市两级法院逐步构建起一套覆盖全市的交叉执行工作机制,即当执行案件因消极执行、案件疑难复杂等原因难以推进时,由来宾中院统筹协调,将案件交叉至辖区其他法院执行,或整合多个法院力量协同执行。

如今,来宾市两级法院案件办理的质效逐步显现:从2023年的13件试点案件,到2026年至今办理480件交叉执行案件,案件量逐年递增。2026年执行到位涉案款项808万元,越来越多胜诉当事人权益得以兑现。

规范运行用好“一张网”

一段时间以来,来宾市法院交叉执行依靠的是基层法院上报、人工查阅卷宗排查,难以掌握被执行人跨院关联案件情况。

2025年1月,全国法院“一张网”系统上线,来宾法院抓住这个契机,推动交叉执行迈向信息化。

“‘一张网’上线后,同一被执行人的全部关联案件可以一键检索,交叉执行移送的方向更加明确。”来宾中院执行局执行一庭副庭长陈丽璇告诉记者,依托“一张网”的关联案件检索功能,法院可对案件进行综合研判,甄别选用集中执行、指令执行、提级执行等方式,实现一案一策,分类处置。

2026年8月,金秀瑶族自治县人民法院办理的一起执行案,被执行人名下有多间商铺可供执行,因商铺的物理现状与不动产权证记载严重不符,导致无法完成评估,财产处置陷入僵局。

执行法官并未就此止步,通过“一张网”执行系统检索关联案件,发现贵港市辖区内另有该被执行人的3起案件正在执行。经与当地法院沟通后,金秀县法院立即层报上级法院指令执行,将案件统一交由被执行人财产所在地的贵港市港北区人民法院集中处置,实现关联案件由属法院集中管辖,一体推进。

除信息化赋能外,来宾中院同步构建起一套覆盖全市法院的交叉执行制度化管理体系。

交叉执行重在发挥上级法院的统筹指挥、统一管理作用。来宾中院创新建立“清单式排查、责任化管理”工作机制,依托执行办案系统开展精准排查,梳理辖区执行阻碍,长期未结、适合交叉执行的案件,同步组织基层法院定期上报需要中院指令、提级执行的疑难案件,由专人汇总梳理,实行每周批量推进,一体破解基层执行壁垒。

在监管层面,来宾中院对交叉执行推进不力的法院,及时发出督促函,提醒函;对存在问题的案件,开展专项审查,发现问题立即立改。同时,实行院庭领导包片负责制,中院定期下沉基层督导审查,收集执行堵点,现场协调解决。

因案施策打造“工具箱”

2023年11月,兴宾区法院遇到了一批“老大难”案件:中国音像著作权集体管理协会起诉多家KTV经营场所所侵害知识产权系列纠纷,共48件。案子判了,执行却卡了壳。被执行的KTV分布在各县区,判决要求除了赔偿经济损失,还须现场删除侵权曲目,必须找到实际负责人。异地执行沟通成本高,直接冻结银行账户又影响小微企业正常经营。

依托交叉执行试点机制,来宾中院立足该类案件被执行人地域分散的现实,将上述案件分别指令到被执行人住所地对应的辖区法院办理。

各县区法院接手后,把握KTV营业特点,在夜间营业时段上门,直接找到实际负责人,现场释法教育,当场督促删除侵权曲目,被执行人主动履行了赔偿义务。

交叉执行不是单一手段,而是一套“工具箱”。来宾市两级法院通过指令执行、提级执行、集中执行、协同执行等多种方式协同发力,因案施策,为案件匹配最合适的“工具”。

2026年3月,武宣县人民法院在执行覃某与罗某抚养费纠纷案件中遇到执行难题。被执行人罗某长期拖欠子女抚养费,经多次催告仍拒不履行义务,后续更是失联隐匿行踪。执行干警通过网络查控系统全面核查其名下财产,并线下走访其户籍地、居住地摸排线索,均未取得有效进展。

在案件推进遇阻之际,承办法官通过多方查找,从被执行人家属处获悉罗某长期在河池市都安瑶族自治县务工生活的关键线索。武宣县法院果断请求都安瑶族自治县人民法院协同执行。

都安法院迅速锁定罗某行踪并积极协助武宣法院开展工作,经执行干警释法明理、耐心劝导,罗某充分认识到自身错误,当场履行5000元抚养费。

“过去跨部门协调,一个部门跑几趟是常事。现在中院搭台,各法院联动,沟通成本下降,办案效率得到了大幅提升。”武宣县法院执行局局长覃小妮说。

以案为鉴锤炼“硬队伍”

交叉执行这面“镜子”,照见的不仅是案件质效,更是队伍的专业能力与作风。

一起刑事附带民事赔偿案,由来宾中院一审,按法律规定应由来宾中院执行。然而,申请执行人的去向没有管辖权的兴宾区法院申请执行,兴宾区法院立案庭错误立案,执行局也直接办理,还多次恢复执行,却一直未能执行到位。直到2025年,来宾中院排查发现后,对兴宾区法院进行严肃提醒,并将该案提级执行,共执行到位34011.15元。

这起案件,成为以交叉执行倒逼规范执法的“活教材”。兴宾区法院执行局副局长廖晓妮介绍,该院执行局以此为契机开展了“规范执行”专项整治,对交叉执行案件各环节逐一明确标准,逐一落实责任人,同时建立常态化评查通报机制。2026年以来,兴宾区法院交叉执行案件实质性进展率达72.54%,整改效果看得见。

在武宣县法院,交叉执行同样倒逼队伍建设迈上新台阶。

覃小妮坦言:“交叉执行案件大都是陷入僵局的案件,更换了主办人,不能受限于原有的办案经验和执行策略,而是要在原来的基础上主动‘破圈’。”为此,武宣县法院将学习机制常态化,组织全局干警学习最高人民法院、广西壮族自治区高级人民法院交叉执行文件精神,专题研讨典型案例,将传统的“解题公式”转化为新的“破局策略”。

在与其他法院协同执行的过程中,武宣县法院主动借鉴兄弟单位的好经验好做法,总结出“一个人、一筛查、一请示”工作法——设立专门的协同执行请示联络员,统一汇总联络,避免各自为战;立案时集约筛查被执行人户籍地,发现属其他辖区的,统一报请上级决定协同执行。

“交叉执行是一场执行理念、管理机制与司法资源的系统性重塑,用机制的灵活激活执行队伍的效能,用全城的协同兑现胜诉当事人的权益。”罗键表示,来宾市两级法院将继续以交叉执行为抓手,不断破解执行难题,打通公平正义的“最后一公里”。

甘肃礼县公安“三个维度”走出山区治理新路

□ 本报记者 赵志锋
□ 本报通讯员 杨含龙

甘肃省陇南市礼县地处秦巴山区腹地,是典型的西部山区农业大县。这里农村人口比重较大,群众居住分散,地界纠纷、邻里矛盾、留守老人走失、农村盗窃等问题多易发。

2026年以来,礼县公安局直面信息共享不畅、风险感知滞后、服务触达困难、诉求办理松散等短板,立足“专业+机制+大数据”新型警务运行模式,从“协同联动、前置防控、靶向服务”三个维度发力,推动治理理念和方式实现深层次转变,走出一条山区高效能治理新路。

协同联动打破壁垒

调取一条跨警种信息,往往需要辗转两三个部门、打三四通电话……基层派出所民警长期受困于“数据壁垒”。针对此情况,礼县公安局从治安、刑侦、网安等警种抽调骨干,建成情报研判、指挥调度、合成处置于一体的“情指行”一体化实战中心,将治安监控、交通感知、人像识别等11类、上万余条数据统一汇入警务数据融合平台,跨系统查询响应速度提升150%。

9月6日深夜,礼县公安局情指中心接到报警:城关镇南关社区一名老人走失近6小时。当班指挥长洪亮当即点击“一键建群”,合成作战、无人机战队、派出所、特警随即入群。无人机升

空热成像扫描,地面警力按电子地图网格化推进,1小时12分钟后,老人被成功找回。

数据畅通了,响应还要快。礼县公安局搭建64个“1、3、5分钟”快速反应勤务圈,覆盖县城所有重点区域;29个派出所综合指挥室全面升级,现场态势、警情信息、处置预案、警力资源实现“四个双向可视”,接处警平均到达时间缩短近40%,真正做到了“人未到,数据先到”。

前置防控精准预警

为防止农村矛盾纠纷“小事拖大、大事拖炸”,礼县公安局推动122名警务区民警下沉网格,与568名专职网格员结成责任联盟,实现“一村(格)一警”全覆盖。民警与网格员“同址办公、双向流转”,苗头性矛盾第一时间互通共享。

8月18日凌晨,盐官镇新联社区网格员收到住户求助:隔壁噪声扰民,影响休息。网格员立即通过移动终端推送至警格民警马大为,马大为随即联系租户提示,半小时后噪声声复,一场可能激化的邻里纠纷得以化解。

礼县公安局治安大队教导员黄诚介绍,该局建立“三级研判、逢警必研”机制,派出所综合指挥室每日对纠纷类警情全量回溯分析,同时依托大数据平台建立“红、黄、蓝”三色预警机制:红色指向重大风险或严重安全隐患,黄色指向可能引发的治安问题,蓝色指向一般性民生诉求。分色定级、按责派单,全县黄色以上事项

化解率稳定在98%以上。

2026年以来,礼县公安局“情指行”一体化实战平台精准预警了8处火灾高风险区域,消防部门提前介入排查,全县火灾事故同比下降20.8%;针对城关镇老旧小区盗窃风险上升预警,一周内组织3次集中巡查,该区域盗窃警情环比下降20%。

靶向服务高效解纷

山区群众居住分散,如何让服务“沉下去”、让矛盾“解得开”?礼县公安局给出的答案是:线上线下同步发力。

线上,礼县公安局打造集咨询、申请、调解于一体的“一站式”矛盾纠纷化解微信联盟群,当事人通过视频连线即可与调解员“面对面”沟通。2026年8月,城关镇居民杨某遭遇经济纠纷,远在深圳的他借助礼县公安局云端调解室,通过手机视频远程参与调解,双方在线上出示证据,仅用时30分钟就达成调解协议,实现了“屏对屏”解纷。

线下,礼县公安局遴选百余名熟知乡情、德高望重的乡贤、退休干部、老党员组成特邀调解员队伍,与派出所、司法所协同,形成“乡贤说理、警司明法理”的调解模式。同时,在全县选聘568名“双协管理员”(治安协管员、市场监管协管员),由党员、退役军人、热心群众担任,承担信息收集、巡逻防范、普法宣传、简易纠纷调解等职责。