生活有态度

商家怕差评,别怕错了方向

生活报评论员 孙秀峰

一条差评能捅多大的篓子?深圳两位消费者的经历给出了一个让人哭笑不得的答案:他们在胖哥俩点了份肉蟹煲,觉得分量缩水、服务敷衍、湿巾还收钱,随手给了个匿名差评。结果商家一纸申诉递到平台,材料里赫然贴着顾客的就餐照片、工作信息,开篇第一句不是解释螃蟹为什么瘦,而是郑重指出——此人是某快餐品牌员工。螃蟹的问题一个字没辩,先给差评者贴了个"同行"的标签。这就像你跟厨师说"今天的鱼不新鲜",厨师不尝鱼,反而说:"你是隔壁饭店的吧?"

消费者穿什么衣服上班,跟螃蟹肥不肥有什么关系?不管是哪个饭店的员工,只要掏钱进饭店吃饭,他就是顾客,自然也就有评价的资格。商家想拿"同行"两个字给差评的真实性打个折,逻辑上先站不住脚。照这个思路推下去,卖包子的不能嫌馒头硬,川菜师傅不能说湘菜辣。评价的分量看的是体验真不真,而不是看评价者是哪家公司的。

这里得掰扯清楚一个边界:如果商家觉得差评不实,当然可以申诉,这是正当权利,没人说不许。但申诉是用来证明自己的,而不是去解决提出问题的人。《个人信息保护法》里"合法、正当、必要"六个字不是摆设,证明"我家菜没问题",和证明"这个人有问题",中间隔着的不是一厘米的线,而是一堵墙。墙那边是维权,墙这边是越界,翻过去容易,翻回来就难了。

当然,把全部板子打到商家身上也不太妥当。在"评分即客流"的背景下,"差评"两个字,确实像往汤锅里扔了块石头,溅起来的动静比想象中大得多。一家饭店攒"好评"可能要费很多工夫,但是一条差评的破坏性,会让满屏的好评都打了折扣。然而,饭店的焦虑可以理解,但是解决问题的方向不能跑偏。顾客说菜淡了,回厨房加一点盐就是;顾客说分量少,就核算一下成本,看看是不是加加码。不管怎么说,不能把差评当做敌情,更不能冲出来问客人"你是哪个单位的"。

如果所有的饭店,遇到差评都采用这种做法,还有多少顾客敢去说真话?以前写差评,心里顶多怕老板不高兴,现在写差评之前,得先盘算今天穿的衣服上有没有公司logo,进店时头顶那个摄像头有没有拍到自己。当"匿名"不再是保护隐私的安全筹码,想说真话的人就难免底气不足。如果一个餐饮平台上只剩下一种声音,那这种声音还有价值吗?

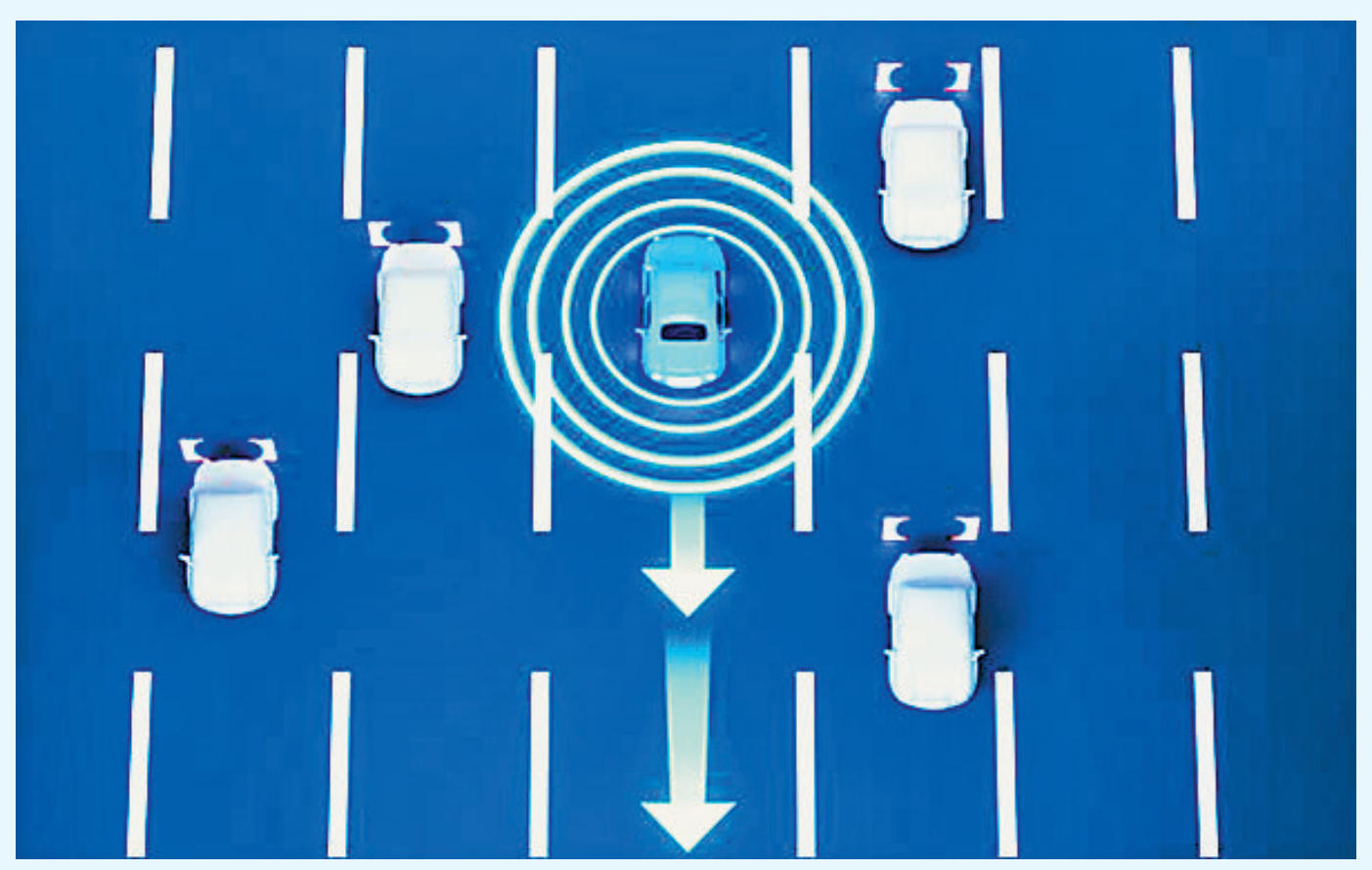
要拆掉这颗雷,平台得把好关,严格遵守申诉材料的"最小必要":人脸、工服,该屏蔽的都屏蔽,而不是明晃晃地展示出来。商家也得想明白一个道理,一家餐厅真正的护城河是菜品、服务、环境这些要素,而不是去和评价者"战斗"。作为消费者,我们至少可以坚持一件事:今天为一条差评较真,不是为了赢一场口水仗,而是为了让下一个走进任何一家店的人,在写下真实感受的时候,只需要考虑菜好不好吃,不需要考虑自己会不会被"揪出来"。

智能驾驶发生交通事故谁来赔?

法官模拟场景解读责任划分

据中央广播电视总台中国之声报道 随着智能网联汽车上路,驾驶任务开始向智能系统让渡,当系统"开车"发生了交通事故,责任划分会因为算法缺陷、系统升级、数据瑕疵、驾驶人过错等多方行为叠加而更加复杂。

交通事故责任在驾驶人还是车企?保险公司该不该赔?理赔时证据如何调取?保险赔付后,如何向控制关键数据的车企追偿?北京金融法院与国家金融监督管理总局北京监管局、中国保险行业协会就此进行专门研究。记者采访了北京金融法院法官。



系统激活状态下撞人 受害人起诉多个主体

模拟案例中,小刘购买了一辆L3级(有条件自动驾驶)的新能源汽车,投保交强险、限额200万元的第三者责任险等险种。有一天,小刘将车借给小周开,车辆在系统激活状态下与行人碰撞致行人重伤。公安交管部门调取车辆运行数据,确认事故发生在系统激活状态,事故认定书认定车辆一方承担主要责任,市场监管部门也同步启动缺陷调查、责令召回。

北京金融法院法官助理林昱彤说,事故前几天,车企曾以"空中下载技术"(OTA)升级相关算法,远程给这辆车推送并安装了一个新版本的自动驾驶算法程序,类似于手机自动收到系统更新包、一安装就算升级完成。公安交管部门调取车辆运行数据确认事故发生于系统激活状态。事故发生后,受害人将实际驾驶人小周、车主小刘、车企以及保险公司起诉到法院,要求他们共同承担赔偿民事责任。车企提交系统日志,证明事故发生前系统曾发出接管提示,小周没有及时接管。而小周强调系统有缺陷,时间太短,他根本反应不过来。

"双层归责基准" 对车企和驾驶人归责

在智能网联汽车自动驾驶系统激活状态下,民事责任主体怎么定?

北京金融法院法官林文彪表示,有自动驾驶功能的汽车,实际上车上有两个有驾驶资格主体,即驾驶人和汽车本身,可以采用"双层归责基准",按"驾驶任务实际执行者+控制权状态"来判定——系统激活且未要求接管时出事故,车企承担产品责任;系统发出接管请求后,过了合理缓冲期,驾驶人仍未接管的,责任回归驾驶人。此次讨论的这个案例中,系统发出接管请求后,小周因没有及时接管,应承担过错责任,车企因系统缺陷应承担产品责任,二者按过错比例分摊。小刘把车借给小周没有过错,不承担责任。

保险公司不得以"行政责任已归车企"为由拒赔 但可追偿

案涉车辆投保了交强险和第三者责任险。市场监管部门对案涉车辆启动缺陷调查、责令召回。正在审议的道路交通安全法修订草案"自动驾驶汽车的特别规定"专章拟规定,自动驾驶功能激活状态下发生交通违法行为的,由生产企业、进口企业接受处理,企业认为违法行为与自动驾驶功能无关的应当承担举证责任。

那么,如果车企接受行政处理,是否能免驾驶人和保险公司的对外责任?

北京金融法院法官王思思表示,受害人损失依民法典规定由交强险、商业三者险保险人按顺位赔付,不足部分由机动车一方承担,这个结构不因车辆可能存在系统缺陷而改变,车企不因其行政责任或产品责任而直接成为对第三者的先行赔付主体,保险公司不得以"行政责任已归车企"为理由拒赔。但是,保险公司赔付后,可以依保险法的规定向终局责任的车企进行追偿。车辆所有人、驾驶人承担责任后也可以进行追偿。

"监管+司法+行业自律" 多元共治

智能网联汽车发生交通事故纠纷,最容易扯皮的就是"自动驾驶到底开没开"。北京金融法院立案庭副庭长厉莉建议,进一步完善智能网联汽车保险条款体系。

厉莉说:"我们建议系统激活时责任限额怎么提升、怎么证明,这些都要明确。同时建议增设数据授权委托书,来保障投保一方对数据调取的知情权。保险公司理赔完之后,也得有向车企追偿的通道。"

厉莉还建议,构建"监管+司法+行业自律"多元共治格局。

厉莉表示,司法机关、监管部门以及自律组织要定期召开联席会议,通报纠纷,统一裁判尺度,如果发现产品缺陷线索要及时移送。同时,要定期发布典型案例和理赔指引,让市场的预期更稳,制度供给跟上了,智能网联汽车才能跑得更稳,更让人放心。

生活报 视频号 抖音号 权威资讯 匠心出品 中国百强报刊
2026.10.29 星期四 丙午年 九月二十
主管/主办:黑龙江日报报业集团 出版:生活报社 国内统一连续出版物号:CN 23-0017 总第13261期 今日8版

哈市配售型保障房迎来首批业主

海和居项目昨日启动交付

02



03

龙头新闻·生活报 帮办团

八旬读者因室温波动犯愁

帮办联动热企 上门解难题

05

哈伊高铁"满月"了

运送旅客 45.3万人次

02

哈尔滨天气预报

29日	日	多云	8℃	西南风2-3级
	夜	多云	-1℃	西南风3-4级
30日	日	多云	6℃	偏西风3-4级
	夜	多云	-5℃	西北风3-4级
31日	日	多云	0℃	西北风2-3级
	夜	多云	-4℃	偏东风2-3级

龙头新闻 更亲 更近 更懂你 龙头新闻客户端
报料热线 4种报料方式 本报官微 本报官博 龙头新闻APP 生活报网 生活报官方微信