

导读:

- ◆ 基于片面信息的初步判断,在社交媒体特有的传播生态中被急剧放大,再加上匿名环境带来的责任分散、群体极化导致的观点极端化,共同形成了法不责众的舆论暴力。
- ◆ 平台在防治网络暴力方面作用最为直接和迅速,因此必须履行其法律责任与社会责任。
- ◆ 对于邓女士公益行为被误解的遭遇,现有法律体系已为保护善意提供了支撑。

□《方圆》记者 肖玲燕

对于吉林省吉林市的邓女士来说,一场铺天盖地的网暴让她始料未及——在一次寻常的登山活动中,邓女士因背包和滑雪服上悬挂在未摘的吊牌,被网友解读为“故意保留吊牌意图先用后退货”的“吊牌姐”,其社交平台账号私信、评论区几乎全是谩骂,“恶意退货”“白嫖”“活不起就别活了”……还有网友对其进行容貌攻击和“地域黑”。

事后,邓女士发视频澄清,其背包是2025年9月购入的,挂件系商家自带的普通牌子;滑雪服购于2023年,早过了退货期,且衣服上的吊牌是失联儿童寻亲卡,因为想为公益事业尽一点微薄之力,所以一直没摘。

事件的反转来得如此出人意料,不少网友纷纷通过私信向邓女士道歉,也有人表示,应该严惩网暴者。

质疑与网暴的边界在哪里?

此次事件中,那些打着“监督消费者恶行”旗号,毫无根据地攻击邓女士的网友是否涉嫌违法?如何界定质疑邓女士“恶意退货”是否构成网络暴力?北京盈科律师事务所合伙人冯勤律师从法律角度作出专业解析。

冯勤指出,部分网友在无事实依据情况下,捏造邓女士“恶意退货”等虚假信息,或发表“吊牌战士”“活不起别活”等侮辱性言论,涉嫌侵犯邓女士名誉权。如有个别网友公开邓女士个人隐私信息,则可能进一步侵犯其隐私权。

“依据民法典,邓女士有权要求侵权人停止侵害、删除言论、赔礼道歉、消除影响,并可主张赔偿损失。同时,她也可要求网络平台对侵权内容采取删除、屏蔽等必要措施。”冯勤解释道。

针对网民的行为是否构成侵权的问题,冯勤指出,言论自由须以合法为前提。“质疑”应基于事实进行询问,而“网暴”则表现为无事实依据的恶意揣测与人身攻击,二者在主观意图与言论真实性上有本质区别。

对于普通公众面临网络暴力时应如何应对,冯勤提出四点建议:第一,保持冷静,通过截图、录屏等方式完整保存证据,必要时进行公证;第二,及时向平台投诉,要求删除侵权内容并保留记录;第三,谨慎公开回应,优先通过官方渠道或委托律师发表声明;第四,如情节严重,可向公安机关报案或向法院提起诉讼。

冯勤强调,网络空间非法外之地,公民行使言论自由权时应尊重他人合法权益。网络平台也须切实履行管理责任,共建清朗网络环境。受

小吊牌引发的网暴

害人则应勇敢、理性地通过法律途径维护自身权益。权利的行使止于他人权利之界,任何超出事实依据的恶意揣测与人身攻击,都不再受法律保护。

透视沉浸在“正义幻觉”中的网友

为何一个普通的吊牌会引发如此大规模的非理性攻击?这反映了怎样的社会心态和群体心理?中国政法大学犯罪心理学博士、广州商学院法律心理学研究院副教授张蔚在接受记者采访时,从社会心理学角度剖析了这场风波的生成逻辑。

在张蔚看来,这场风波的起点是“信息不完整”触发的认知捷径。“当



(漫画由AI生成 易得香制作)

公众仅凭‘不摘吊牌’这个孤立元素进行判断时,很容易启动‘有罪推定’的思维模式。”这种基于片面信息的初步判断,在社交媒体特有的传播生态中被急剧放大,再加上匿名环境带来的责任分散、群体极化导致的观点极端化,共同形成了法不责众的舆论暴力。

张蔚指出:“吊牌在这个过程中完成了符号异化——从一个普通物品变成了不道德行为的代表,网络空间由此完成了一场快速的‘道德审判’。”

更值得关注的是,由于“首因效应”的存在,这种负面标签一旦形成便难以彻底消除。“即使后续澄清事实,此次事件对邓女士造成的伤害也难以完全弥补。而算法对情绪化内容的偏好,更加速了碎片化虚假信息的传播,加剧了社会群体的对立。”张蔚分析,当网络攻击从对吊牌本身的质量,转向对当事人容貌、地域等个人特征的攻击时,标志着网络暴力已进入更危险的阶段。

张蔚分析,这背后存在三重心理机制的叠加效应:匿名环境下的“去个性化”状态降低了个体的道德约束力;基于刻板印象的“内外群体偏差”催生了地域歧视等行为;而网络空间中负面信息的“情绪传播价值”,则让部分参与者沉浸在“正义幻觉”中,将攻击行为合理化为“替天行道”。

“这些心理机制共同作用,使得讨论从事实层面滑向人身攻击,零星的非理性言论汇聚成群体性伤害。”张蔚强调。

面对频发的“想象式攻击”,如何构建更健康的网络环境?张蔚提出了三维治理思路。在法律层面,需要将《网络暴力信息治理规定》等法律法规切实落地,为网络行为划清红线;在平台责任方面,社交媒体应优化内容

识别处置机制,完善举报反馈流程,特别要防范“算法暴力”造成的信息茧房和情绪煽动;而在公众素养层面,则需要培养网民的审慎求证意识和换位思考能力,从源头上减少非理性情绪的传播。

平台应建立网络暴力预警机制

“吊牌姐”事件在短时间内迅速发酵,以致当事人邓女士遭遇了始料未及的网暴。那么,与之相关的网络平台是否应承担相应法律责任和管理义务?对此,中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任、文化法治研究中心主任郑宁教授指出,针对此类事件,网络平台有责任建立相应的预警机制与识别机制,并在治理过程中承担起法律责任与社会责任。

郑宁表示,网络平台建立网络暴力预警机制具有明确的法律依据,2024年,国家网信办等四部门联合发布了《网络暴力信息治理规定》,其中第13条指出,网络信息服务提供者应当建立健全网络暴力信息预警模型,综合事件类别、针对主体、参与人数量、信息内容、发布频次、环节场景、举报投诉等因素,及时发现预警信息。网络信息服务提供者发现存在网络暴力信息风险的,应当及时回应社会关切,引导用户文明互动、理性表达,并对异常账号及

时采取真实身份信息动态核验、弹窗提示、违规警示、限制流量等措施;发现相关信息内容浏览、搜索、评论、举报量显著增长等情形的,还应及时向有关部门报告。

郑宁认为,网络平台通过数据监测与“AI+人工”审核来识别网暴信号是可行的。她强调:“平台在防治网暴方面作用最为直接和迅速,因

此必须履行其法律责任与社会责任”。

对于如何判断网友言论是否构成网络暴力,郑宁指出,平台应依据《网络暴力信息治理规定》第32条,综合运用机器算法与人工审核,结合言论的集中程度、内容攻击性及危害等因素进行综合判断。

郑宁进一步阐述了规范的处理流程:平台应在显著位置设置便捷的投诉举报入口,并在受理后及时响应。在研判处置阶段,需对信息进行分类处理,一旦认定为网暴信息,应立即删除、屏蔽或断链,并对违规账号采取相应处置措施。同时,平台应主动为用户设置防护功能,并在高风险情形下启动保护救助机制,必要时向有关部门报告。处理完毕后,需向举报人反馈结果并做好记录归档。

郑宁告诉记者,在实操过程中,平台在治理网络暴力时仍面临诸多挑战,包括暴力信息因使用谐音、变体而难以界定,审核系统建设成本高昂,跨平台协同治理困难,以及恶意举报缺乏惩戒等问题。为解决这些问题,郑宁提出应推动“多元共治”:一方面,平台应与公安、网信部门建立联动机制,并引入第三方专业机构为受害者提供支持;另一方面,需加强公众的媒介素养教育。在技术上,应开发更精准的语义分析与行为识别模型。在规则上,可由行业协会牵头制定清晰的判定指南并建立“黑名单”制度,实现“一处违规,处处受限”。

对于邓女士公益行为被误解的遭遇,郑宁认为,现有法律体系已为保护善意提供了支撑。民法典对名誉权、隐私权的保护,以及治安管理处罚法对侮辱、诽谤行为的处罚规定,为受害者追究侵权者法律责任提供了依据。她指出,若平台未及时采取必要措施导致损害扩大,也须承担相应的连带责任。

郑宁最后总结道,网络暴力治理是

一项系统工程,不能仅依赖法律,还必须结合技术升级与公民教育,形成多方合力,才能有效遏制网络暴力,营造清朗的网络空间。

将善意传递下去

事后,滑雪服品牌方也出面证实,邓女士的滑雪服购于两年前。该品牌创立仅四年,但其公益寻亲吊牌已更换三批,邓女士购买的衣服系第二批吊牌。为感谢邓女士支持该品牌的公益行为,并将善意传递下去,品牌方还赠送她一套全新的滑雪服和帽子。

针对此次事件中涉及的公益寻亲吊牌,张蔚肯定了企业附赠公益信息的社会价值,“这种创新做法将商业场景转化为公益传播节点,有效提升了公众对失踪儿童等社会议题的关注度,编织了更紧密的社会互助网络。同时,此举也会增加消费者对企业的好感度,可以说是双赢”。

对于公益行为被误解的现象,张蔚建议从事前激励与事后救济两个层面完善制度保障。一方面通过倡导性规范和激励机制,明确公益参与的合法边界,提升透明度;另一方面,当侵权行为发生时,应畅通平台投诉、行政报案、民事起诉等多元维权渠道,确保受害者能够有效主张权利。

“我们需要推动平台治理和舆论生态净化成为常态化工作,而不是依赖事件驱动式的补救。只有这样,才能为所有心怀善意的个人和企业营造敢于行善、不怕误解的健康社会环境。”张蔚表示。

距离事件发生已过去了一些时日,尽管邓女士在视频中坦言自己“被骂得脑子都蒙了”“真的很黑暗很难熬”,但她依然坚定地表示,以后会继续带着这些吊牌去爬山、滑雪,“帮助更多的宝宝回家”。

相关链接

●什么是网络暴力信息?

网络暴力信息,是指通过网络以文本、图像、音频、视频等形式对个人集中发布的,含有侮辱谩骂、造谣诽谤、煽动仇恨、威逼胁迫、侵犯隐私,以及影响身心健康的指责嘲讽、贬低歧视等内容的违法和不良信息。

●网络暴力包括哪些形式?

谩骂、诅咒、诽谤、侮辱、歧视、刺激、恐吓、虚构事实进行虚假陈述、编造不实信息,通过制作图片、视频等方式进行影射,“人肉搜索”,等等。

●网络暴力可能涉及的法律责任

民法典第1194条:网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的,应当承担侵权责任。法律另有规定的,依照其规定。

民法典第1197条:网络服务提供者知道或者应当知道网络用户利

用其网络服务侵害他人民事权益,未采取必要措施的,与该网络用户承担连带责任。

刑法第246条:以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人,情节严重的,处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

新修订的治安管理处罚法第50条:有下列行为之一的,处五日以下拘留或者一千元以下罚款;情节较重的,处五日以上十日以下拘留,可以并处一千元以下罚款:

(一)写恐吓信或者以其他方法威胁他人人身安全的;

(二)公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人的;

(三)捏造事实诬告陷害他人,企图使他人受到刑事追究或者受到治安管理处罚的;

(四)对证人及其近亲属进行威胁、侮辱、殴打或者打击报复的;

(五)多次发送淫秽、侮辱、恐吓等信息或者采取滋扰、纠缠、跟踪等方法,干扰他人正常生活的;

(六)偷窥、偷拍、窃听、散布他人隐私的。

新修订的网络安全法第49条:网络运营者应当加强对其用户发布的信息的管理,发现法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的,应当立即停止传输该信息,采取删除、屏蔽、断开链接等处置措施,防止信息扩散,保存有关记录,并向有关主管部门报告。



严惩网暴犯罪 新华社发 徐骏作

法律上的胜诉或事实上的澄清,往往难以弥合网络暴力带来的深层创伤。为此,专家提出——

建立网暴受害者社会声誉恢复机制

□《方圆》记者 肖玲燕

建议由平台牵头,联动权威媒体或机构进行事实澄清与正向传播,并为受害者在就业、社交等方面提供修复性协助。

在当下的网络环境中,一次无意的举动、一个被误解的细节,都可能让普通人瞬间卷入山呼海啸般的“舆论审判”,承受难以估量的精神伤害与社会关系撕裂。这股网络戾气从何而来?“正义幻觉”如何催生道德审判?又该如何为网暴受害者铺设一条切实的修复之路?记者就此专访了中国政法大学犯罪心理学博士、广州商学院法律心理学研究院副教授张蔚。

“规范的道德批判,必须严格区分事实与评价、行为与人格、动机与后果,并以不侮辱、不诽谤为不可逾越的底线。”张蔚表示,但是,在快进快出、高不确定性的社会环境中,网络“道德审判”已成为部分人获取道德确定性与群体归属感的“廉价方式”。

“它成本低、反馈即时,对个体极具吸引力。”张蔚强调,这种“审判”往往跳过证据与程序,极易从对行为的评价滑向对人格的羞辱,从舆论监督异化为语言暴力。

面对如此复杂的社会心理机制,治理网络暴力不能止于个案处理,更需系统性的破局之道。近年来,类似“吊牌

姐”网暴反转事件时有发生,如“取快递被造谣出轨案”“粉色头发女孩案”等,张蔚指出其存在清晰的共性:均由碎片化信息与标签化叙事触发公众的“启发式判断”与“有罪推定”;在算法推荐机制下,情绪化内容呈病毒式扩散,迅速形成“多对一”的群体惩罚态势;且造成的伤害具有极强的滞后性与不可逆性——“即便事实得以澄清,造成的创伤也难以完全修复”。

“取快递被造谣出轨案”中当事人虽获得了胜诉,但她失去了工作,还不得不抑郁搬家;“粉色头发女孩案”当事人被网暴后,与抑郁症抗争半年多,最终还是遗憾离世;“吊牌姐”事件中的邓女士也坦言,被网暴的那段时间,自己“非常难熬”……这些案例共同揭示了一个残酷现实:法律上的胜诉或事实上的澄清,往往难以弥合网络暴力带来的深层创伤——受害者不仅要承受精神上

的持久伤害,还常常面临社会关系断裂与生存环境恶化的“社会性死亡”风险。如何为受害者铺设一条切实的修复之路,已成为网暴治理中不容回避的紧迫课题。

针对受害者权益救济,张蔚建议建立社会声誉恢复机制。“建议由平台牵头,联动权威媒体或机构进行事实澄清与正向传播,对关键传播节点实施‘断链’与‘去推荐’,并为受害者在就业、社交等方面提供修复性协助。同时,应完善跨平台处理的绿色通道,降低维权门槛与二次伤害风险。”张蔚表示。

在精神损害赔偿方面,张蔚指出,现行司法实践已综合考量侵权故意、手段恶劣程度、传播范围、实际损害后果等因素。但考虑到网络暴力具有持续性、公开性与扩散性等特殊属性,建议在裁量中更充分地体现其对受害者精神健康的特殊伤

害性以及对公共秩序的负面影响。此外,司法与平台可探索将加害者道歉声明置顶、删除侵权内容等恢复性措施纳入救济体系。

“吊牌姐”事件发生后,有网友提议将网暴反转典型案例纳入公民教育。对此,张蔚认为,此举具有必要性与可行性,核心在于培养公众的辩证思维与证据意识。可通过事实核查、同理心训练、反刻板印象课程等形式,引导公众在面对不完整信息时保持审慎。同时,应在高校与社区广泛开展相关法治教育工作坊,明确言论自由的边界与侵权后果。张蔚还建议,媒体与平台可共建事实核查工具或专栏,提升公众的媒介素养与自我保护能力,从源头减少“想象式攻击”,推动网络围观走向理性。

“吊牌姐”事件的公益底色最终得以显现,但这场无妄之灾留下的思考不应止步。它再次警示我们,治理网络暴力是一项系统工程,须法律、技术、平台、社会、教育等多方面形成合力,在严厉惩戒违法行为的同时,更须构建一个鼓励善行、容错友善的社会环境,让每一次舆论风波都能成为校准公共理性、修复社会信任的契机。