

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着未摘的吊牌，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份微薄之力，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勐律师从法律角度作出专业解析。

冯勐指出，部分网友在无事依据情况下，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。”冯勐解释道。

针对网民的行为是否构成侵权的问题，冯勐指出，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，冯勐提出四点建议：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。

冯勐强调，网络空间非法外之地，公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，共建清明网络环境。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

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責任

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骚扰、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，采取消除等处置措施，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 徐俊作



（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疑，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、信息内容、发布频次、环节场景、举报投诉等因素，及时发现预警网络暴力信息风险。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，还应当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、内容攻击性及危害结果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，编制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与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”。

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，在快速变迁、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”的群体道德态势；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，张蔚提出应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体现其对受害者精神健康的特殊伤

害性以及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。