

# 怎样说话不“中枪”

## 一个网络“私话”引发的百万元赔偿案之问

文/片 本报记者 郑雷

(上接B01版)

### 谁才是真正的发帖人?

4月27日中午,上海克莉丝汀食品有限公司的员工向上海徐汇警方正式报案,表示这则消息已经严重影响到了公司的正常生产经营秩序,对公司的名誉也造成了重大影响,导致股价大跌。

28日,上海克莉丝汀食品有限公司正式向徐汇区法院提起商誉权诉讼,要求家住金山区的木心赔偿100万元。

6月5日,法庭主持双方调解,双方并

未达成和解。8月15日,法庭进行了第一次开庭审理。

在第一次庭审上,被告木心的代理人,律师富敏荣提出,人人网上名为木心的女性共有500多人,原告是如何把发帖的木心与本案被告木心联系起来,或者说作出同一性认定的?

对此,原告律师当庭向法院申请调查令,对木心的身份进行进一步的认证。

“用户发帖后,即使后来删除了,但仍然会存在于日志服务器中,仍然能够跟踪并进行定位,也就是公安机关为什么要求上网行为需要审计的原因。”在多年从事网络与安全管理工作的孟小汤(化名)看来,在人人网这种网络空间寻找发帖人,有两种可行的方法。

第一种方法是对人人网后台数据进行查询。通过查询人人网后台日志服务器,根

据发帖内容来查询日志记录,从而定位时间、账号、IP地址、发帖内容。根据账号定位具体用户资料,从而确定此人真实身份。

第二种方法是查询运营商后台数据。通过查询运营商上网行为管理网关里面的日志,来定位IP、MAC地址、时间、访问的网址、发帖的内容。根据运营商IP地址分配表,定位发帖人的具体位置,而通过MAC地址来确定是哪台机器。

### 发帖前我们有审核的义务吗?

这则将克莉丝汀和地沟油连在一起的消息刚传到耳朵里时,克莉丝汀的员工本以为是竞争对手的恶意行为,查到最后,却发现对方只是一位普通女大学生。

在克莉丝汀法务部的工作人员看来,木心应该是无意中迎合了媒体对于食品问题的关注,但她在原帖中的讲话,“实在是太随意了一点”。

在克莉丝汀寻找木心和她的帖子之前,这个女孩似乎意识到了这个帖子的影响有些不寻常。4月26日12点38分,木心在人人网中发帖:“额,转发上千次了……和室友们在说,我这辈子居然也干了这么件轰轰烈烈的事。”

此案中被告木心的代理律师张移有一份金山区山阳镇长兴村民委员会开的证明:“2012年4月24日,本地开始出现传言称,金山一家奶油厂被卫生局查封,里面的奶油使用地沟油和国外的工业油制成,克莉丝汀等品牌从这家厂进货。”

24日这个时间节点,比木心在人人网上的发帖时间要早一天。在张移看来,在人人网上发帖的木心并不是在凭空造谣,而只是听见了社会上的传言,并且信以为真,才在网上发帖传播的,动机是善意的。

“我认为,普通人发言和公众人物发言是不一样的,越是没有知名度的人,审慎审核的义务也就越低。作为一个普通人,发帖时是不需要注意审慎审核的义务的。这种质疑,对于社会的整体利益是有好处的,如果灭掉了公众的声音,就没人敢质疑了。”张移说。

“一个普通的ID,并没有任何知名度,发布的帖子被一种‘滚雪球’的模式急速传播,她应在多大的范围内承担责任?是应对全部的传播影响负责,还是仅对自己少数的粉丝造成的影响负责,这是个法律问题。”张移认为,此事件中消息进行转发的大V,对于最终的影响,同样负有责任。

暨南大学舆情研究中心主任朱磊认为,在人人网、新浪微博这种新媒体上,人人都是记者,要意识到所说的话全世界都能听到,要能判断真假,要有媒介修养。

“我们经常教育小孩‘别讲别人的坏话’,又讲‘有话要直说,别憋坏了’,在朱磊看来,年轻人从家人的管束中走进学校,再从学校走向社会,而对于年轻人在言论方面普法责任是否做到,是个很大的问题,“年轻人需要分清哪个是公,哪个是私。把外面听来的话,放到网上,要承担责任的。”

### 微博被过度重视了吗?

“我觉得我们现在对微博的重视程度过于放大,太当回事了。”在朱磊看来,微博本该是亚文化的东西,是年轻人的天下,微博本来就带有娱乐化,可以调侃,有自己轻松的话语体系,不同话语在不同场合下,意义、内涵、外延都不一样。“网民应该主动过滤微博等自媒体中的信息,不能太当回事。”

在上海克莉丝汀食品有限公司进行的微博截图中,几个“大V”发表或转载这则消息后,被转载的数量已经接近一万条,而人人网中木心的原帖分享数量为2971次。网友的回复中不乏“要么毒死,要么饿死”“神呐,告诉我什么能吃”这样的评论。

4月26日19点17分,木心除了删除原帖外,还在人人网上作了澄清:

“没想到我简单的一个状态引起了这么多人的关注。平时喜欢吃蛋糕什么的,老妈一直反对,特别是最近食品安全事故频发,我觉得像那两个大品牌的产品应该没问题,但她仍说最近大品牌出问题也很多,最好不要吃。特别是前两天在路上听

见人家讨论说金山某奶油厂被查封,就更不放心了。于是我发了个状态提醒一下和我亲近的朋友们,结果被误传至此。我不是什么新闻工作者更无意诽谤,试问一个普普通通的大学女生为什么要吃饱了没事干造谣去招人骂?大家就不要把我和闺蜜的私话太当真了。如果引起误会,见谅。希望大家帮我澄清。”

“名人微博成为了新的现象,形成了一种微博文化,这是传统精英文化和权威文化对于亚文化的侵入。当两种文化碰撞时,就会引起误读。”朱磊认为,在人人网、微博这些新媒体中,有些人会把个体传播者的个人担忧认真对待。

“网络只代表了虚拟空间的东西,因为匿名性和把关不严,可信度远远低于传统大众媒体。人们在人人、微博上把想说的话不经意间说出来,但是精英人群和企业不那么看,经常是把碎片化的信息梳理出来,就会产生很大的影响。主流的东西放在亚文化的微博里,我们就应该持比较宽容的态度去看。”

### 起诉可以避免口水战?

4月26日下午6点09分,上海克莉丝汀食品有限公司在其新浪官方微博“克莉丝汀电子商务”上发表新微博,对该公司官方网站上的声明进行了链接,而截至目前,这则微博一共被转载了175次,获得了47条网友评论。相比之前的负面消息,澄清消息所获得的关注和转载要少得多。

在“克莉丝汀”法务部的工作人员看来,舆论是公司所无法主导的,而澄清消息没有被大V转载,也是受关注不高的重要原因,对木心进行起诉,算是一种正面

回应,而提出一百万的赔偿要求,主要是想通过这种方式来保护企业形象。“起诉公开化了,就不只是网络口水战了。”

对于正反两面信息传播效果的对比明显,朱磊用“好事不出门,坏事传千里”来形容。“负面信息通常都会传播得很快,而辟谣的事,相对负面信息,公众会认为与我无关,公众通常认为,企业做好事是应该的。”

朱磊认为,谣言的传播有两个条件:一要有高度卷入性,与受众的利益



克莉丝汀公司也想不到会这样“中枪”。

相关;二是有不确定性,消息没法得到验证。“现在企业和地沟油问题是舆情热点,是老百姓所关注的。在这个事件中,两个条件都得到了满足:蛋糕与我们生活息息相关,而地沟油的问题,是不能马上得到验证的。”

消息被传播后,克莉丝汀公司的工作人员不停接到消费者的投诉和股东的询问,克莉丝汀国际控股有限公司在香港股市价格也出现了下跌。

4月27日开始,质检、工商、食药监等

政府部门也进入了“克莉丝汀”的工厂进行大检查。“克莉丝汀”的许多员工只能放下手头的工作,开始应对这件突发的“变故”。

“我们总有‘宁可信其有,不可信其无’的心态,企业躺着中枪是一种正常现象。”朱磊认为,在这种情况下,企业要考虑到自身是对公众负责的,出现负面舆情时,应该积极正面地应对。面对恐惧性谣言,企业最应该做的,是把谣言的原因找出来,将负面变为正面。