

安徽省石台县人民法院 民事判决书

(2024)皖1722民初453号

原告：池州市林冉企业管理有限公司，住所地安徽省池州市贵池区春晓苑S1幢101室。

法定代表人：杨燕，该公司经理。

被告：范娟林，女，1994年8月28日出生，汉族，住安徽省池州市石台县仁里镇滨河大道170号27幢1单元301室。

委托诉讼代理人：崔金香，安徽程千胜律师事务所律师。

原告池州市林冉企业管理有限公司（以下简称池州林冉公司）与被告范娟林名誉权纠纷一案，本院于2024年7月26日立案后，依法适用简易程序审理本案，并于8月16日公开开庭进行了审理。原告池州林冉公司法定代表人杨燕、被告范娟林及其委托诉讼代理人崔金香到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

池州林冉公司向本院提出诉讼请求：1.判令被告向原告出具道歉信，向原告赔礼道歉，消除影响，恢复名誉；2.判令被告赔偿原告名誉损失2000元；3.判令被告赔偿原告因维权支付的费用1060元；4.本案诉讼费、保全费、保函费、律师费等费用全部由被告承担。事实和理由：原告系依法成立的早教中心，致力于提供优质的早教服务。被告系原告早教中心的客户，于2024

年6月11日报名参加原告推出的暑假月卡亲子课程，费用为人民币899元，课程内容为45分钟亲子课，上课时间2024年6月30日起至7月30日结束。报名前，原告已明确告知被告课程类型及安排，被告对此表示清楚并同意。然而，在课程进行过程中，被告未经允许擅自参加了不属于其报名的独立课程。原告发现后，虽表示理解并愿意将此月课程作为赠与，但被告随后提出不合理要求，包括要求更换课程类型及退费等。双方经多次沟通，原告已按合同约定及实际情况为被告办理了退费手续。但被告在收到退款后，非但未对原告的妥善处理表示感谢，反而在池州人网等网络平台发布不实言论，捏造事实，恶意诋毁原告声誉，导致原告社会评价降低，严重损害了原告的名誉权。根据相关法律规定，被告在明知事实真相的情况下，仍故意发布不实言论，损害原告的名誉，其行为构成名誉侵权，严重侵犯了原告的合法权益，给原告造成了经济损失。为维护原告自身合法权益，故诉至法院，望判如所请。

为支持自己的诉讼请求，池州林冉公司向本院提交了以下证据：

1. 原告营业执照复印件、被告身份证复印件。证明原、被告主体身份。

2. 被告向原告微信转账学费凭证1张、原告与被告微信聊天记录、金宝贝课程签到表。证明原告系依法成立的早教中心，被告系原告早教中心的客户，报名前原告已明确告知被告课程类型

及安排，被告对此表示清楚并同意。

3. 池州人网上一篇名为“举报池州金宝贝早教中心坑钱”的帖子、微信退费转账凭证2张（50元和99元）。证明原告已按合同约定及实际情况为被告办理了退费手续，被告在收到退款后，在池州人网等网络平台发布不实言论，捏造事实，恶意诋毁原告声誉，导致原告社会评价降低，严重损害了原告的名誉权。

范娟林辩称，1. 原告主体不适格，请求法院驳回原告的起诉；2. 被告发帖内容基于真实经历和客观事实，答辩人的言论未超出合理范围，不存在故意捏造、诽谤、侮辱等恶意行为；3. 被告发帖的目的是为维护自身权益和提醒公众，旨在揭示问题，而非恶意攻击，并未使金宝贝品牌和声誉受到影响，被告无侵权的故意行为，金宝贝也无损失；4. 被告要求按月卡平均次数计算单节亲子课费用，扣除实际上的三节课，应予退费629元，并将实际收取费用开具正式发票。综上请求法院驳回原告的诉讼请求。

为支持自己的抗辩理由，范娟林向本院提交了以下证据：

1. 广告单页。证明：(1) 单页主体是金宝贝早教中心，并无原告信息，原告主体不适格；(2) 单页是金宝贝工作人员发给被告的，内容只显示1个月899，并未明确是亲子课月卡，也未说明课程内容或者课程名称。

2. 大燕子微信聊天记录、大燕子微信号图片。证明：(1) 一直强调周六、周日、周四有课，月卡可以上8-12节课，并未说明课程的内容及限制，且多次提到亲子课，独立课，但未说明独

立课不含在月卡内，也未说明独立课需要另外收费；(2)退费事宜协商未果，大燕子表示不接受退费 99 元，可以去相关部门投诉。

3. 金宝贝池州中心聊天记录、金宝贝池州中心微信号图片。证明：(1)被告于 2024 年 6 月 29 日问课表，金宝贝回复 7 月会出，但是一直未提供，导致被告并不知晓具体课程；(2)金宝贝每次约课均发了亲子课和独立课时间，被告认为月卡是可以上中心所约的课程，只要上满 8-12 节课即可。金宝贝也未明示独立课需另外付费，或约课时说明只能上亲子课，不可选独立课；(3)金宝贝于 2024 年 7 月 12 日主动给被告约 7 月 13 日的亲子课和独立课，并不是被告主动要求的，因中心约错课程，导致上了一节独立课需要另外收费，显然不合理。

4. 删帖记录。证明：2024 年 7 月 15 日晚发帖后，7 月 17 日被告已经将其删除（在原告起诉前），时间较短，并未造成实际影响。

5. 大燕子朋友圈记录。证明：案涉网帖发布后，金宝贝未主动联系人网或者被告删帖，而选择 2024 年 7 月 17 日朋友圈主动自行转发人网帖子，如有影响，也是自行将其扩大，与被告无关。

本院组织双方当事人进行了证据交换和质证，对当事人无异议的证据，本院予以确认并在卷佐证，对有异议的证据，作如下认定：

池州林冉公司提交的证据 3，池州人网上一篇名为“举报池

州金宝贝早教中心坑钱”的网帖、微信退费转账凭证2张（50元和99元），证明原告已按合同约定及实际情况为被告办理了退费手续，被告在收到退款后却在池州人网等网络平台发布不实言论，捏造事实，恶意诋毁原告声誉，导致原告社会评价降低，严重损害了原告的名誉权。经质证，杨燕退款给范娟林以及范娟林在池州人网上发“举报池州金宝贝早教中心坑钱”的网帖，双方对其真实性均无异议。杨燕认为，该网帖中“又称其中有一节课又不是我报的课程之内的，要320元一节课，如果我强制要退卡就要另外扣掉320元。”以及在网帖的评论区中范娟林回复：“我娃上了一节独立课，上完告诉我上错课程了，说这节课不在我报的课程里面，要另外收320元”，此两处是被告作出的不实言论。经审查，范娟林在池州人网上的言论，只是客观反映存在的事实，并未捏造事实，也无恶意诋毁池州金宝贝早教中心名誉的故意，更未涉及到池州林冉公司，因此，池州林冉公司以此证明范娟林捏造事实，恶意诋毁其声誉，严重损害其名誉权，不能达到其证明目的，本院不予采信。

根据当事人的陈述和经审查确认的证据，本院经审理认定事实如下：池州林冉公司系自然人投资或控股的公司，法定代表人杨燕，池州金宝贝早教中心系公司加盟品牌，杨燕兼任该早教中心负责人。2023年8月20日，范娟林获悉池州金宝贝早教中心广告后，为其女儿余谨言报名参加了一个月899元的金宝贝早教月卡活动，当日预交了200元预收款，2024年6月11日通过微

信又转了 699 元费用给杨燕，总计交了 899 元，池州林冉公司未与范娟林签订书面早教月卡活动合同。经池州金宝贝早教中心工作人员预约，2024 年 6 月 30 日、7 月 7 日、7 月 13 日，余谨言上了 3 次亲子课，7 月 13 日还上了 1 次独立课。之后，范娟林与杨燕之间因早教服务的课程安排、收费、退费等发生矛盾，范娟林要求退月卡。杨燕通过微信于 2024 年 7 月 13 日退还了范娟林预交的麦当劳活动课费用 50 元（不在月卡费用之内），于 2024 年 7 月 15 日退还了范娟林月卡费用 99 元。杨燕陈述，范娟林女儿一共上了 3 节亲子课和 1 节独立课，亲子课每节课 160 元，独立课每节课 320 元，共计 800 元，范娟林交了学费 899 元，所以退给范娟林 99 元。范娟林认为金宝贝早教中心海报上月卡 899 元，没有表示是亲子课，早教中心售卡时没有讲清楚亲子课和独立课收费标准，其女儿上了一节独立课也是早教中心工作人员帮其预约的，上错了课责任不在她。因此，范娟林对杨燕仅退还 99 元学费不满，于 2024 年 7 月 15 日在池州人网上用网名“饭饭晴天”发了一篇“举报池州金宝贝早教中心坑钱”的帖子，帖子全文为“本人 6 月底在金宝贝早教中心报了一个月卡班，899 元，当时工作人员称可以上 8 到 12 节课，目前上了四节课，体验感很差想退卡，工作人员称退卡只能按售课的单价退，也就是一节课 160 元，又称其中有一节课又不是我报的课程之内的，要 320 元一节课，如果我强制要退卡就要另外扣掉 320 元。不知道工作人员是怎么上班的，如果这节课不该我们家孩子上，那去上

课的时候怎么不告知？现在上完了跟我说要 300 多块钱，而且当初报月班的时候也没说不能退卡，也没说退卡价格怎么算。现在最后跟我说如果我不接受让我尽快去找机构投诉”。该帖子发出后，有九个网民跟贴，范娟林也有所回应。2024 年 7 月 17 日，范娟林主动申请删除了帖子。池州林冉公司认为范娟林在池州人网上发贴行为侵犯了其名誉权，因而诉至本院。

本院认为，名誉是对民事主体的道德、声望、才能、信用等的社会评价，构成侵害名誉权的责任，应当根据受害人确有名誉被损害的事实、行为人行为违法、违法行为与损害后果之间存在因果关系、行为人主观上有过错等因素来认定。本案中，被告范娟林因认为对池州金宝贝早教中心负责人杨燕退还其女儿早教班月卡费用不合理而在池州人网上发布网帖。首先，该网帖所反映的范娟林为其女儿报名缴费、上课以及退费情况与杨燕所述基本一致，并没有捏造事实以及侮辱毁谤的意思表达，范娟林的发贴行为既无侵权主观故意，也无侵权客观事实。其次，范娟林在发贴后的第三天，就主动申请删除了该网帖，网帖传播量较少，并未造成恶劣影响；杨燕也承认，范娟林发贴至今，池州金宝贝早教中心没有因范娟林的行为而受到教育、市场监督、物价等部门的行政处罚，因此，池州金宝贝早教中心不存在名誉被损害的事实。最后，池州林冉公司未能提供证据足以证明其名誉受损或因范娟林的发贴行为遭受任何经济损失，其诉求范娟林赔偿其名誉损失和维权费用，没有事实依据。综上，对于池州林冉公司要

求范娟林赔礼道歉、消除影响、恢复名誉、赔偿损失的诉求，本院不予支持。

综上所述，依照《中华人民共和国民法典》第一千零二十四条、《中华人民共和国民事诉讼法》第六十七条第一款、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第九十条规定，判决如下：

驳回原告池州市林冉企业管理有限公司的全部诉讼请求。

案件受理费 300 元，减半收取 150 元，由原告池州市林冉企业管理有限公司负担。

如不服本判决，可以在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人或者代表人的人数提出副本，上诉于安徽省池州市中级人民法院。

审 判 员 胡景厚

本件与原本核对无异

二〇二四年八月二十日

法官助理 胡千里

书 记 员 李银雁

附相关法律条文：

《中华人民共和国民法典》

第一千零二十四条 民事主体享有名誉权。任何组织或者个人不得以侮辱、诽谤等方式侵害他人的名誉权。

名誉是对民事主体的品德、声望、才能、信用等的社会评价。

《中华人民共和国民事诉讼法》

第六十七条 当事人对自己提出的主张，有责任提供证据。

.....

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》

第九十条 当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实，应当提供证据加以证明，但法律另有规定的除外。

在作出判决前，当事人未能提供证据或者证据不足以证明其事实主张的，由负有举证证明责任的当事人承担不利的后果。