

# 上海市杨浦区人民法院

## 民事判决书

(2014)杨民三(知)初字第161号

原告上海凯聪电子科技有限公司。

法定代表人张志敏。

委托代理人乐音果，上海骏丰律师事务所律师。

被告深圳市乔安科技有限公司。

法定代表人陈晓明。

委托代理人张娣清，广东国晖律师事务所律师。

原告上海凯聪电子科技有限公司与被告深圳市乔安科技有限公司商业诋毁纠纷一案，本院于2014年4月29日受理后，依法组成合议庭于2014年10月23日公开开庭进行了审理，原告上海凯聪电子科技有限公司的委托代理人乐音果，被告深圳市乔安科技有限公司的委托代理人张娣清到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告上海凯聪电子科技有限公司诉称，原告是生产和销售高清监控摄像头的公司，以淘宝网和天猫网为销售主要平台。自成立以来，原告的生产和销售规模在几年之内已经达到同行业领先。2013年度原告年销售额已经突破1亿元，在淘宝和天猫网上原告产品的销售量一直保持在排名前1、2名，原告的产品已经成为该行业的知名品牌。被告与原告一样，也是以生产和销售高清监控摄像头为主要产品，以淘宝网和天猫网为主要销售平台，经营范围与原告相同。2013年12月6日，被告操纵淘宝id号“田凤豺”在原告的淘宝商城网店拍下原告的摄像头商品，2013年12月12日，被告操纵淘宝id号“田凤豺”在原告淘宝网站恶意留言差评；2013年12月9日，被告操纵淘宝id号“习便再”在原告的淘宝商城网店拍下原告的摄像头商品，2013年12月25日，该id在原告淘宝网站恶意留言差评；2013年12月9日，被告操纵淘宝id号“许坞井”在原告的淘宝商城网店拍下原告的摄像头商品，2014年1月3日，该id在原告淘宝网站恶意留言差评。被告的行为导致原告的产品销量出现大幅波动，尤其是双十二当天给出的大篇幅差评内容，给原告造成了巨大经济损失。被告操纵多个淘宝买方账户捏造事实，恶意诋毁原告商业信誉和商品声誉的行为，违反了反不正当竞争法的规定，损害了原告的合法权益。请求判令：1、被告立即停止诋毁原告商业信誉和商品声誉的不正当竞争行为，并删除其在原告的天猫“凯聪安防科技”商城店上对原告的恶意差评；2、被告就其实施的商业诋毁行为，在其网站天猫商城“乔安旗舰店”首页：<http://qiaoan.tmall.com/>，显著位置或原告指定位置连续6个月刊登声明，向原告道歉，消除因被告实施的商业诋毁行为给原告造成的不利影响；3、被告赔偿原告经济损失人民币1,000,000元(以下币种相同)；4、被告赔偿原告为制止侵权行为所支出合理开支80,000元。其后，原告当庭变更其第二项诉讼请求为仅要求消除影响，变更第三项诉讼请求为判令被告赔偿原告经济损失200,000元，变更第四项诉讼请求为判令被告赔偿原告为制止侵权行为所支出的合理开支43,459元。

被告深圳市乔安科技有限公司辩称：1、被告不是本案适格的被告，在原告网站购物并评价的是田凤豺、许坞井、习便再，该三人的ID、收货地址与被告不相同，原告没

有证据证明该三人与被告有关系，也没有证据证明被告控制了这三个账号；2、被告未实施侵权行为，不存在停止侵权及赔礼道歉的事实和理由，原告作为经营者无权任意指责消费者因不满其产品质量或对其服务不满的评价为恶意评价；3、原告没有证据证明其因“侵权”行为存在损失，以及损失的金额和计算依据。在双十二当天，原告在销售额和转化率方面的增幅均好于被告。根据统计，从2014年2月26日-2014年8月26日，对原告做出评价的人数为26007人，平均每天有145人参与评价，其中被视为不满意评价的有2294人，平均每天13人，因此原告主张某时间、某几个人的评价会对其经济上造成巨大损失，没有事实依据；4、原告不能根据IP地址就认为是被告操纵了上述的三个ID，涉案的IP地址是动态任意的，不专属于谁，所以不能仅因为IP相同就认为被告实施了侵权行为；5、原告主张的合理费用数额与其票据相距甚远，被告没有义务承担上述费用。请求驳回原告的诉讼请求。

经审理查明，原告成立于2008年4月9日，注册资本1,000,000元，经营范围包括：(电子科技、计算机软硬件)领域内的技术开发、技术转让、技术咨询和技术服务，计算机系统集成服务，网络工程，电子数码产品、电脑及配件、摄影摄像器材的销售、安装、维修，监控设备的生产、加工，五金交电、日用百货的销售。原告在天猫(tmall.com)上开设了“凯聪安防科技店”店铺。被告成立于2010年3月15日，注册资本500,000元，经营范围包括：电子产品、机电设备、安全技术防范产品的生产加工、技术开发及购销；国内贸易；货物进出口、技术进出口。被告在天猫(tmall.com)上开设了“乔安旗舰店”。“凯聪安防科技店”与“乔安旗舰店”均在天猫上销售监控摄像头产品。

2013年12月6日，淘宝会员名为“田凤豺”的顾客在“凯聪安防科技店”购买了421C凯聪夜视监控器探头一个，收货人为陈XX，手机XXXXXXXXXXXX，收货地址为广东省东莞市清溪镇清凤路XXX号健康大楼4路护士站。2013年12月12日，“田凤豺”做出补充评价“笑话，真是太大的笑话了，没有我的联系记录，你去问问你们那个叫朝云和东风看看，旺旺联系旺旺不回，逼我打电话过去，第一次中午打过去，技术直接叨我说打扰他吃饭时间，那好我忍了我低声下气说对不起，真的付款之前我是上帝，收到以后他是大爷，XXD，第二次再打，说在上厕所，NMD，上厕所你不想接就别接听啊，然后说过10分钟打回给我，我傻傻等了5天也没接到电话，直到后面投诉他们，才来个所谓的主管，说这个不是他们的问题，是海康录像机的问题，那我想问你，录像机接其他的摄像头为什么没问题，为什么就你的有问题，真是烦透了，我还要投诉到底。”“田凤豺”在淘宝网和支付宝绑定邮箱yunmengzitong@163.com，绑定手机号XXXXXXXXXXXX。

2013年12月9日，淘宝会员名为“许坞井”的顾客在“凯聪安防科技店”购买了421C凯聪夜视监控器探头一个，收货人为王XX，手机号码XXXXXXXXXXXX，收货地址为广东省东莞市清溪镇XXXXXXXX。2014年1月3日，“许坞井”做出评价“.....后面卖家居然不给退货，说我的七天无理由退换货的，我的已经8天了，死活不让退；电话给他们一个姓刘的老板，语气蛮横，好不在乎，居然还说就不让你退，你能怎么样，真是把我当时给气疯了；还好后面我投诉到12315就马上有效了，那孙子马上给我打电话赔礼道歉，叫我大人不计小人之过，让我撤销投诉还给我补偿什么的，大爷的，哥现在

货也不退了，就要出这口气，就让处罚你们这些不法商家，早知如此何必当初呢，差评献上，哥不在乎这点钱，如敢骚扰我就再投诉到上海工商局去。”“许坞井”在淘宝网及支付宝绑定邮箱jibizhiqiao55434@163.com，绑定手机号为XXXXXXXXXXXX。

2013年12月11日，淘宝会员名为“习便再”的顾客在“凯聪安防科技店”分三次购买了421C凯聪夜视监控器探头三个，收货人为孙XX，手机XXXXXXXXXXXX，收货地址为广东省深圳市宝安区光明新区公明街道楼村社区会猫路XXX号。2013年12月30日，“习便再”做出评价“前端时间给了卖家一个差评，这段时间可折腾死我，最开始卖家电话骂我，然后投诉顺丰快递员，搞得快递员难做，来求我追加好评；我不同意后卖家居然安排申通寄了黄纸和铜钱过来，额的神呐，快过年的给老子发这个，大家知道有多晦气吗，我想冲到上海杀他全家的心都有；卖家应该把心思放在提高产品和体验度上面，居然把时间放在折腾给差评的人身上；你既然这么诅咒我，看来你还是怕差评的，你搞一次我就给你弄一个差评，看谁先没完没了，最后忠告你一句，做事积点德，这几天小孩子上学放学记得看紧点！”确认收货24天后，“习便再”追加评论“垃圾货，坑爹货，监控头用了一天不到就坏了，没图像，因为是开店给客户装的，买了20个回来，放了有10天才装，收到货到出现问题一共13天，返修还要我们掏运费，再看一下返修记录吓死我了100个人20多个给中差评，不是没修号，就是东西被掉包，越修越差，一次还要修一个两个月，劝大家千万别买，哪里还敢返修，算认倒霉，直接丢了，唉，花钱买教训便宜没好货，手里还有10多个，真不知道该怎么办。”“习便再”在淘宝网及支付宝绑定手机号XXXXXXXXXXXX。

原告在庭审中明确，是被告操纵“田凤豺”、“习便再”、“许坞井”三个会员账号做出前述评论，这些评论内容即为原告指控的“差评”，构成对原告商誉的诋毁。原告同时认可，淘宝会员名为“习便再”的顾客除了给出前述的“差评”外，另外购买的两件商品没有给予评价，根据天猫网的评论规则，未给出评价的默认为五分好评。

淘宝会员“田凤豺”自2013年10月10日至2014年1月14日的淘宝网登陆IP地址涉及广东省佛山市电信、汕头市电信、茂名市电信、深圳市电信、湖南省长沙市电信(VPN)、浙江省杭州市阿里巴巴(VPN)、河北省保定市联通、黑龙江省佳木斯市联通等运营商。淘宝会员“许坞井”自2013年10月18日至2014年1月17日的淘宝网登陆IP地址涉及广东省佛山市电信、茂名市电信、四川省内江市电信、黑龙江省牡丹江市联通、黑龙江省佳木斯市联通、河北省保定市联通等运营商。淘宝会员“习便再”自2013年11月30日至2014年1月17日的淘宝网登陆IP地址涉及广东省佛山市电信、广州市电信、茂名市电信、深圳市电信、贵州省贵阳市沃通电子商务、河南省郑州市新飞金信、安徽省芜湖市电信、湖北省武汉市电信、江苏省苏州市电信等运营商。在前述众多登陆IP地址中，“田凤豺”于2013年12月7日10:22:47登陆淘宝网的IP地址、“许坞井”于2013年12月11日16:23:04登陆淘宝网的IP地址、“习便再”于2013年12月11日16:55:03登陆淘宝网的IP地址，均为125.88.77.28，运营商均为广东省茂名市电信。“田凤豺”于2013年12月6日18:23:13登陆淘宝网的IP地址、“习便再”于2013年12月6日16:29:31登陆淘宝网的IP地址，均为125.88.77.53，运营商为广东省茂名市电信。“习便再”于2013年12月25日22:20:02登陆淘宝网的IP地址、“许坞井”于2014年1月3日10:54:55登陆淘宝

网的IP地址均为125.88.77.37，运营商均为广东省茂名市电信。

“习便再”于2013年12月30日09：13：53登陆淘宝网的IP地址为113.116.151.145(广东省深圳市电信)，10：24：31登陆淘宝网的IP地址为125.88.77.42(广东省茂名市电信)，10：25：10登陆淘宝网的IP地址为61.191.215.120(安徽省芜湖市电信)。被告于同日自10：11：01至18：04：28登陆支付宝的IP地址除15：40：25为113.116.151.145外，其他时间均为121.35.91.188。另查明，被告公司自2013年9月2日至2013年12月31日登陆支付宝的IP地址均非固定IP地址。(各账户登陆IP地址详见下表)

帐户

IP地址

时间田凤豺许坞井习便再被告运营商

2013年12月6日16：29：31125.88.77.53广东省茂名市电信

2013年12月6日18：23：13125.88.77.53广东省茂名市电信

2013年12月7日10：22：47125.88.77.28广东省茂名市电信

2013年12月11日16：23：04125.88.77.28广东省茂名市电信

2013年12月11日16：55：03125.88.77.28广东省茂名市电信

2013年12月25日22：20：02125.88.77.37广东省茂名市电信

2013年12月30日09：13：53113.116.151.14510：11：01至18：04：28的动态IP地址：

121.35.91.188广东省深圳市电信

2013年12月30日10：24：31125.88.77.42广东省茂名市电信

2013年12月30日10：25：1061.191.215.120安徽省芜湖市电信

2013年12月30日15：40：25113.116.151.145广东省深圳市电信

2014年1月3日10：54：55125.88.77.37广东省茂名市电信

双方当事人均确认，原、被告在淘宝网的同类卖家中处于前列。

原告为本案支出律师费26,600元、公证费5,000元、差旅费381元、证据材料装订费868元。

以上事实由原、被告的证据交换笔录、当庭陈述、原告提供的淘宝会员名为“田凤豺”、“许坞井”、“习便再”的账户登陆淘宝网的IP地址明细、淘宝会员名为“田凤

豺”、“许坞井”、“习便再”的支付宝认证信息及登陆支付宝的IP地址明细、淘宝会员名为“乔安旗舰店”的支付宝认证信息及登陆支付宝的IP地址明细、公证费发票、律师费发票、装订费发票等证据证实。

本案的争议焦点为：一、被告是否实际操纵淘宝会员名为“田凤豺”、“许坞井”、“习便再”的账号，对原告网店进行了差评；二、如果被告的确操纵上述会员账号进行系争的差评，这些差评是否属于《反不正当竞争法》第十四条规定的“捏造、散布虚伪事实”，并导致“损害竞争对手的商业信誉、商品声誉”。

本院认为：

本案为商业诋毁诉讼。我国《反不正当竞争法》第十四条规定，经营者不得捏造、散布虚伪事实，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。原告主张，被告操纵了三个淘宝消费者账号对其产品和服务做了恶意的差评，这些评论内容构成对原告商誉的诋毁，并造成其经营的严重损失。而被告则否认自己存在操纵系争帐号并进行差评的事实，而且认为仅凭个别差评，并不能认定因此会给原告造成巨大损失。

一、被告是否实际操纵了系争的淘宝会员账号，对原告网店进行了差评

从本案目前证据所能反映的事实来看，原告认为对其天猫“凯聪安防科技店”进行差评的三个淘宝会员分别是“田凤豺”、“许坞井”、“习便再”。通常情况下，淘宝会员的名称并不一定真实反映会员的真正身份。因此“田凤豺”、“许坞井”和“习便再”三者的真实身份，原告事实上并不知晓。原告主张三个涉案会员账号是被告所操纵，其认为，通过比较三个会员账号登陆淘宝网的IP地址明细与被告登录支付宝的IP地址明细，可以建立起三个会员账号与被告之间的关联，从而证明被告操纵了这三个会员账号。

本院认为，仅凭原告提供的证据，难以建立三个系争会员账号与被告之间的关联，更无法证明被告实际操控了这三个会员账号。理由如下：

第一，原告提供的证据无法证明三个系争会员账号与被告之间的关联性

本案三个系争会员账号与被告，在登录淘宝帐户以及支付宝时的IP地址都是动态的IP地址，不是固定IP地址。所谓IP地址(英语：Internet Protocol Address)是一种在Internet上的给电脑主机编址的方式，也称为网际协议地址。IP地址被用来给Internet上的电脑一个编号。每台联网的PC上都需要有IP地址，才能正常通信。IP地址表现为一个32位的二进制数，通常被分割为4个“8位二进制数”，也就是4个字节，例如“121.35.91.188”。用户的IP地址是由电信运营商分配的。IP地址分为固定IP地址和动态IP地址，固定IP地址是长期分配给一台计算机或网络设备使用的IP地址。由于用户数量众多，IP地址资源相对有限，而且并非所有用户会在同一时间登录网络，因此电信运营商一般是采用分配动态IP的策略。也即用户计算机每一次上网时，电信运营商会随机给用户计算机分配一个IP地址。用户计算机断开网络链接时，电信运营商会将分配出去的IP地址收回并分配给下一个上网的用户计算机。

根据原告提供的证据，本案三个系争淘宝会员即“田凤豺”、“许坞井”和“习便再”登录淘宝网时的动态IP地址，曾由多个省市的运营商分配。

原告认为系争三个淘宝会员之间有关联，依据是下述事实：2013年12月6日，“田

凤豺”和“习便再”在不同时间点登录淘宝网帐户的动态IP地址是一样的(125.88.77.53)；2013年12月7日，“田凤豺”、“许坞井”和“习便再”在不同时间点登录淘宝网帐户的动态IP地址是一样的(125.88.77.28)；2013年12月25日“习便再”登录淘宝网帐户的动态IP地址，与2014年1月3日“许坞井”登录淘宝网帐户的动态IP地址是一样的(125.88.77.37)。而原告认为系争三个淘宝会员与被告之间有关联，依据是下述事实：2013年12月30日09：13：53，“习便再”登录淘宝网帐户的动态IP地址，与被告公司在同日15：40：25登录支付宝帐户的动态IP地址是一样的(113.116.151.145)。

由于动态IP地址是运营商随机分布的，不同帐户登录网络时可能使用相同的动态IP地址。该概率的大小尽管根据具体情况有所差别，但总是存在。因此，即使“田凤豺”购买商品时的收货人手机与“许坞井”淘宝绑定的手机号码一样，且这两个账号和“习便再”在同日或者不同日有相同的登录淘宝网帐户的动态IP地址，并不能绝对地认为三者具有同一身份，或者认为“田凤豺”、“许坞井”与“习便再”有关联。

而且，即便认为这三个淘宝会员有关联，也无法直接得出它们与被告有关的结论。从原告提供的证据来看，仅有2013年12月30日“习便再”登录淘宝网帐户的动态IP地址，曾经与被告的登录支付宝帐户的动态IP地址出现过一次相同(113.116.151.145)。但基于动态IP地址分配的理论，也无法得出“习便再”与被告具有同一身份或者有关联，更谈不上受到被告公司的操纵。

本院也可以从原告提供的被告和涉案三个淘宝会员获得的动态IP地址情况的证据中，得出这个推论。被告与淘宝会员“习便再”最有关联嫌疑的是2013年12月30日15：40：25登录支付宝帐户的动态IP地址113.116.151.145。但是，同一天的其他时间，被告登录支付宝帐户的IP地址均为121.35.91.188；而同一天的不同时间，“习便再”登录淘宝网帐户IP地址又先后有两次变动：125.88.77.42(10：24：31广东省茂名市电信分配)和61.191.215.120(10：25：10安徽芜湖市电信分配)，而同一时段被告登陆支付宝的IP地址为113.116.151.145。因此，仅凭原告提供的证据，难以建立三个系争淘宝会员与被告之间的关联。

第二，仅凭原告提供的证据无法证明被告操纵了三个涉案淘宝会员账户进行差评即便退一步讲，根据手机号码及动态IP地址曾经偶尔出现一致的事实，认定三个涉案淘宝会员之间有关联，而且认定它们与被告公司有关系，在原告尚未能证明三个涉案淘宝会员与被告之间具有关联性之前，不能直接判定这三个帐户的行为受到被告的操纵和指使，也无法直接得出它们的差评行为是受到了被告的指使和操纵的结论。

二、原告指控的“差评”是否属于《反不正当竞争法》第十四条规定的“捏造、散布虚伪事实”，并导致“损害竞争对手的商业信誉、商品声誉”如果原告未能证明三个涉案淘宝会员与被告之间的关联性，只能推定该三个涉案淘宝会员的身份为普通消费者。普通消费者在购买商品过程中，对商品或者服务做出的评价，无论是真实或者虚假恶意从而损害到了原告的商誉的，都无法适用《反不正当竞争法》有关商业诋毁的规定，因为普通消费者并非原告的竞争者，它们与原告之间没有竞争关系。

退一步讲，即便涉案三个淘宝会员与被告有关联甚至受到被告的操纵，三个涉案淘

宝会员的差评是否属于《反不正当竞争法》第十四条规定的“捏造、散布虚伪事实”，也还需要对相应的购买物品和购买服务过程的事实进行审查。首先，原告指控的“田凤豺”、“许坞井”的评论均涉及售后服务问题，但从评论内容来看，尚不能达到《反不正当竞争法》所规定的损害竞争对手商业信誉和商品声誉的程度；其次，即使本案指控的评价均存在对原告商品声誉和商业信誉的负面评价，由于原告没能获得三个涉案淘宝会员的真正身份，所以本案中也没有相关证据可以帮助认定差评的性质是否是恶意的，是否散布了虚假的信息。同样的，由于无法查证涉案三个淘宝会员的评价是真实的还是恶意的，因此无从判断系争的差评是否“损害竞争对手的商业信誉、商品声誉”。

综上所述，原告未能证明三个涉案淘宝会员与被告之间的关联性，以及被告操纵三个涉案淘宝会员账号对原告的产品和服务进行差评，原告指控被告实施了商业诋毁行为没有证据支持。依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第十四条，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款之规定，判决如下：

驳回原告上海凯聪电子科技有限公司的诉讼请求。

本案案件受理费人民币4,952元，由原告上海凯聪电子科技有限公司负担。

如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于上海知识产权法院。

审 判 长	吴盈喆
审 判 员	黄洋
人民陪审员	吴奎丽
书 记 员	张晓利

二〇一四年十二月二十四日