小区业主群不是泄愤场，

律师：微信群不是法外之地，

YMG全媒体记者 徐鲲 吕金滙
通讯员 陈敏 赵茵 摄影报道

11月21日上午，烟台大世界农贸市场的东北角人头攒动，由烟台晚报、芝罘区慈善总会携手白石街道新石社区举办的“老于帮办”进社区活动第432站在这里如期举行。

晚报“老于帮办”栏目记者、芝罘区慈善总会“老于帮办”慈善义工服务分队的20名慈善义工、参与活动各单位的工作人员和热心志愿者帮助市民解决了一系列难题。免费理发、“老物件”维修、法律咨询、健康义诊、家政服务、家电清洗等惠民项目受到市民好评。



微信群内辱骂邻居被治安处罚，还要承担民事责任

在上周的“老于帮办”进社区活动中，有不少市民咨询法律方面的问题。

当天上午，山东同济律师事务所的王智光律师和山东鑫同律师事务所的安开律师先后接待了12位市民。市民提出的问题主要集中在财产继承、离婚诉讼和名誉权纠纷等方面。家住芝罘区某小区的秦先生在数百人的微信群中被邻居侮辱谩骂，特意赶到现场找律师求助。

秦先生一家长期受邻里噪音困扰，多方沟通后矛盾依旧没能化解。2026年10月17日，邻居王女士为发泄不满，在有497名成员的小区业主群里，特意将昵称改成“0-1-101 低素质”，精准指向秦先生的住所，并连续在群内发表侮辱性言论，辱骂秦先生一家人“没文化”，甚至说出一些极端诅咒的话语。虽然后续群主及时将王女士移出群聊，但侮辱言论已经在数百名业主之间传播开来。

事发后，秦先生报警。经调查核实，公安机关认定王女士构成公然侮辱他人，对其处以500元罚款。但这件事给秦先生造成了持续的精神伤害，长期焦虑失眠、头晕不适，为此入院治疗，花费医疗费1980元。

秦先生咨询：“公安机关已经对王女士进行了治安处罚，我还能不能到人民法院起诉维权？”

山东鑫同律师事务所安开律师结合司法实践作出解读：近500人的业主微信群，汇集众多不特定业主，属于具有公共属性的线上空间，不属于私人私聊场景。王女士借助门牌号锁定秦先生，使用侮辱、诅咒的言辞贬损他人人格，公开传播后直接降低秦先生在小区内的社会评价，行政处罚决定书也已经固定了公然侮辱的事实，该行为已经构成名誉权侵权。

需要特别注意的是，治安罚款和民事侵权责任相互独立，接受行政处罚，不代表可以免除赔礼道歉、赔偿损失等民事责任。结合法院同类判例，赔礼道歉、消除影响的范围要和侵权影响范围匹配，可要求在该业主群内公开致歉，致歉内容保留不少于三日。关于损失主张，精神损害抚慰金法院会结合侵权人的主观过错、言语恶劣程度、受害人精神受损情况综合判定；而医疗费需要举证证明身体不适和辱骂行为存在直接因果关系，误工费则需要提供误工证明、工资流水等证据支撑。

安开律师提醒大家：微信群不是法外之地，不能当作情绪泄愤场。邻里之间难免因噪音、装修等琐事产生摩擦，优先选择协商、找物业或社区调解，亦可通过报警等合法途径解决。即便事出有因、一时情绪激动，也只能作为过错轻重的参考，不能免除侵权责任。



安律师强调：“市民如果遭遇微信群内名誉侵权，一定要第一时间固定证据，如聊天截图、报警回执、行政处罚决定书、病历票据、误工证明等材料都要妥善保存，依法理性维权。网络发言有边界，邻里维权守尺度，克制冲动、好好沟通，才能维护和睦的邻里关系，守住清朗的网上交流环境。”

暖气不热、大树遮光……市民纷纷找“老于”诉苦

上周六，不少市民早早来到活动现场，向“老于帮办”栏目记者和现场工作人员诉说自己遇到的烦心事。其中，反映暖气不热和大树遮光的问题较为集中。

家住珠玑春晟小区的季先生反映，他们楼栋内的几户居民家里暖气一直不热。更为严重的是，前几天他们楼道的暖气管爆裂，楼内居民多次拨打维修电话6838770，但该号码一直处于无人接听状态。无奈之下，他们几户居民只好自掏腰包花了数百元找人维修。

家住前进路14号的付女士反映，今年供暖以来，她家的暖气一直不热，室内温度不达标，白天暖气片摸上去只是“温和”，而夜间摸着冰凉。她多次联系附近的通伸供热站，但问题一直没得到解决。

家住富春苑西区8号楼的王女士反映，他们小区往年的暖气都很正常，但今年却“一点儿都不热”，她希望供热企业尽快采取措施解决“暖气不热”的问题。

在新海阳、白石路和青年南路一带，很多居民楼的前后都有一些高大的杨树，这些枝繁叶茂的大树给城市带来绿荫的同时，也给居民增添了烦恼。当天的活动现场，有两位市民找到“老于帮办”，希望通过媒体联系园林部门，给这些大树修剪一下枝条。

刘女士家住长立街。她家楼前楼后栽了几棵高大的杨树，这些白杨树树龄大多在四五十年，很多树都高过了五层楼。大树枝叶繁茂，将刘女士家的窗户挡得严严实实，以至于家里白天也需要开灯。“我家住一楼，采光本来就不好，加上树枝树叶遮挡，能见度就更差了。我白天在家缝补衣服，连针都纫不上，只能先拿着针线出去，纫上针再回来干活。”只要天一刮风，树的枝条就会抽打在玻璃窗上“砰砰”直响。她希望相关部门派人帮他们修剪一下树枝，让阳光照进他们的居室。

新海阳北街的杨女士也遇到了同样的问题。她家附近的几棵大树严重影响了家里的采光，她和老伴都有读书看报的习惯，但由于树枝遮挡，他们白天看书时也要开灯，有些枝条还顶在她家的窗玻璃上，她和家人都很担心。另外，每年夏天，树上的虫子还会被风吹落到她家的阳台上。

另外，还有部分市民反映城市环境卫生、公共设施损坏、企业拖欠工资和消费维权等问题。目前，市民反映的这些烦心事，大部分已经得到妥善解决，还有少部分暂未解决的难题，栏目记者、“老于帮办”慈善义工服务分队的慈善义工正在抓紧联系相关部门，争取早日给市民一个合理答复。