

外卖吃出虫子,商家道歉并赔偿1000元

事发长沙,最初商家拒赔,称“有虫子很正常” 相关部门介入后,商家改变了态度



近日,长沙市民欧女士在社交媒体上发帖称,在外卖中吃出了虫子,商家表示仅能退款和重做。随后她向当地市场监督管理局求助。工作人员表示,难以证明虫子来自该商家,商家拒绝协商,维权需寻求法律途径。

目前,欧女士要求店长主动联系、出面道歉,并按照《食品安全法》进行赔偿。8月17日,商家向三湘都市报记者表示,消费者提出赔偿诉求不合理,“外卖吃出虫子很正常”。8月18日,市场监管局相关工作人员称,涉事门店已停业整顿,现场卫生检查情况一般。 ■文/视频 三湘都市报全媒体记者 全若楠

投诉:外卖吃出虫子,商家拒绝赔偿

8月15日,欧女士介绍,弟弟点了润泽园附近“湘菜厨师长·拒绝预制菜”的辣椒炒肉外卖,用餐时突然发现菜品中有一只大虫子,“他在吃的过程中就拍了照片,觉得恶心没继续吃了”。

令欧女士气愤的是,商家仅同意退款并重做一份。当她再次询问处理结果时,商家表示“请稍等”之后消失。

8月1日,欧女士给出差评后,收到了商家的私信,表示“申请了餐费补偿”“一定处理好售后”。

她致电了商家提供的电话,但接听的女店员称自己没有处理权限。“之后商家没有给我回电,后续再拨就无人接听了,商家没有解决问题,也不愿意按照《食品安全法》赔偿。”

商家:
不接受1000元的赔偿,吃出虫子很正常

8月17日晚,在记者连续三天多次尝试后,终于与“湘菜厨师长·拒绝预制菜”门店取得了联系。工作人员称,一直与消费者有联系,已经表达过歉意,但对方提出1000元赔偿要求是无理的。对外卖中吃出虫子,商家认为是正常现象。“我们的辣椒不是预制菜,外卖吃出来虫子很正常,哪一家的外卖没有虫子的?”

对此,欧女士并不认同。她表示,按照《食品安全法》要求“退一赔三”,不足1000元按照1000元赔偿,考虑到商家经营不易,可以和店长进一步协商沟通赔偿金额。她还表示:“商家的道歉也不诚恳,店长没有出面协商解决。”

记者注意到,在外卖平台上,这家店铺的评论区,还有其他消费者也表示自己吃到了虫子,菜品同样为辣椒炒肉。此外,有消费者表示吃出了钢丝球这一异物。

最新:
涉事门店已停业整顿,商家道歉并赔偿

无奈之下,欧女士向12315投诉,并明确表示要求按照《食品安全法》第一百四十八条赔偿1000元。她注意到,在外卖平台上,该门店只有营业执照,因此她要求相关部门查看商家的食品经营许可证及工作人员的健康证。



欧女士弟弟点的辣椒炒肉中有一只虫子。受访者供图

欧女士告诉记者,12315回复短信称已受理,“但处理结果是无法证明这个虫子在外卖中,无法沟通赔偿,同时商家拒绝赔偿拒绝调解,维权需要走法律手段”。

8月18日,湖南湘江新区管理委员会商务和市场监管局工作人员回访称,涉事商家有食品安全许可证,工作人员也持有健康证,但检查中发现现场卫生情况一般,已停业整顿。

8月18日晚,商家负责人主动联系欧女士表达了歉意。经过双方协商,商家最终同意赔偿1000元。“一开始他说赔偿菜品的3倍或10倍价格,不接受1000元的赔偿,我们坚持表示要按照《食品安全法》相关规定最低应赔偿1000元,最后他赔给了我们。”

律师说法

消费者提出1000元赔偿于法有据

湖南和太律师事务所副主任王友华律师指出,据《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第六项规定,禁止生产经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂。

王友华律师认为,消费者提供了外卖订单截图、外卖照片等初步证据,证明其在餐饮店提供的外卖食品中发现虫子。“餐饮店作为食品的生产者和销售者,应当举证证明其生产的食品符合质量标准,而其未能举证证明其销售的菜品辣椒炒肉符合质量标准,应当承担举证不能的不利后果,承担赔偿责任。”

关于赔偿金额问题,王友华律师表示,根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定,生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款10倍或者损失3倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足1000元的,为1000元。

王友华律师还表示,外卖服务平台作为连接商家与消费者的桥梁,承担着重要的监管责任。平台应建立严格的商家入驻审核机制,对商家的资质、经营条件及食品安全管理能力进行全面评估,确保其符合相关标准。

“野味”还没开吃 警察就找上了门 株洲警方捣毁非法狩猎团伙

三湘都市报8月18日讯 8月18日,株洲市炎陵县森林公安局通报了一起特大非法狩猎案:警方捣毁非法狩猎团伙,抓获犯罪嫌疑人6名,捣毁3处非法猎捕、加工窝点,查获黄麂、野猪、野兔、石蛙等野生动物死体及制品共15公斤,收缴疑似气枪4支和专业夜间搜猎电子设备。

今年3月,炎陵县森林公安民警在辖区内开展例行巡查时,发现一处住宅附近隐约传出异常的肉香。凭借职业敏感,民警上前询问,发现盆中盛放的生肉形态特殊,疑似国家“三有”保护动物黄麂的肉。民警当即依法扣押了这批肉品,并第一时间将样本送检,确认其为黄麂肉后,迅速成立专案组,一场跨越半年的追缉行动就此展开。

专案组从被扣押的黄麂肉溯源入手,通过调取周边监控、走访村民,锁定了以廖某、孟某、邓某为核心的犯罪团伙。“这个团伙组织严密,分工明确得像一条‘生产线’。”办案民警介绍,团伙中,廖某负责统筹协调,孟某等两人携带夜间搜猎电子设备,能在黑暗中精准探测动物体温和移动轨迹,深夜潜入炎陵山区搜索目标。邓某等人则手持气枪,根据探测信息进行精准猎捕。另有两人在山下窝点负责处理、加工猎物,再通过熟人圈子悄悄售卖或分食。

审讯中,犯罪嫌疑人交代,2024年初起,他们就利用山区夜间管控薄弱的特点,频繁在炎陵及周边县域的山林中作案。“一般晚上10时出发,凌晨三四时回来,用气枪打,用强光照,一晚上最多能弄到两三只野物。”一名嫌疑人供述,他们猎获的野生动物,一部分被加工成肉品自家食用或招待朋友,另一部分则按不同品类作价出售,涉案总金额达2万余元。

目前,6名犯罪嫌疑人已被依法采取刑事强制措施,案件正在进一步深挖中。警方表示,将持续加大对破坏野生动物资源犯罪的打击力度,让非法狩猎者付出沉重代价。

“野生动物是生态链的重要一环,保护它们就是保护我们共同的家园。”炎陵县森林公安局负责人提醒,市民若发现非法猎捕、售卖野生动物的线索,可随时拨打110举报,共同守护山林间的生机与平衡。

■文/视频 全媒体记者 王智芳 通讯员 余莲 彭靖怡

消防行动

株洲:“消防夜校”让安全知识更入心

晚饭后散步的功夫,还能顺手学一招辨别消防产品的“绝活”?近日,株洲市渌口区美的梧桐庄园小区前坪的“消防夜校”吸引了不少居民驻足。这场由株洲消防开展的消防产品安全宣传活动,将知识普及融入市民休闲生活,通过互动体验让安全知识更入心。

“灭火器焊接口粗糙、压力表模糊,就是假冒产品的典型特征。”活动现场,消防宣传员手持真假灭火器,从标识、材质到二维码逐一对比讲解,居民们轮流掂量触摸,不时提问。不少群众当场掏出手机拍摄对比图,表示要转发给家人自查。

除了“夜校”课堂,株洲消防还打出“组合拳”:各级消防救援队伍深入企业、小区、沿街店铺排查消防产品质量;联合社区开展趣味教学,孩子们化身“家庭安全小卫士”,在互动中牢记知识。“户外课堂+隐患排查+上门科普”的组合拳,既增强了宣传的趣味性和覆盖面,更让群众掌握了识别假冒伪劣消防产品的实用技能。

■通讯员 曾丽云