

你问我答

# 吃着吃着吃出一次性手套 给个差评被商家不停辱骂

## 这些“外卖”问题,法律上何解?

童锡基

外卖,因便利和实惠的特点广受年轻一代的欢迎。然而,它也时常带来“舌尖上的烦恼”。遇到这些“外卖”问题该怎么办?来看律师的解答。

### 与餐厅实体店相比 外卖“提价”“缩水”

市民黄先生提问:我点外卖时经常发现,在外卖APP上看到折扣力度很大,然而和实体店价格还是相差无几,仔细一看才发现APP上的标价都比店里贵上不少。并且,还存在外卖份量缩水的情况。请问这要怎么维权?

浙江九州大众律师事务所管委会主任温正搭律师解答:法律上对网络销售价与实体店销售价并未强制要求一致。价格的不同可以理解为商家的一种正常市场行为。但是经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、价格等信息应当是真实、全面的,不得作虚假或者引人误解的宣传。如出现外卖APP宣传的价格比实体店优惠便宜,实际上比实体店价格高,就涉嫌虚假宣传、故意欺诈的行为,依法应承担赔偿责任。

另外,食品的份量没有特殊标明的情况下,商家对于一份餐品究竟应该多少份量,没有一个明确的

标准化规定,没有一个量的衡量标准,消费者以“份量缩水”要求维权存在难度。

### 消费者给外卖差评 遭遇商家骚扰报复

市民陈女士提问:不久前,我点了外卖,因为份量少、味道差,给了差评。结果商家一直发骚扰短信辱骂我,甚至还用“呼死你”给我一直打骚扰电话。遇到这种情况,我应该怎么办?

温正搭律师解答:《中华人民共和国消费者权益保护法》规定消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。也就是说,消费者有权对商品的主观感受进行客观评价。

如果商家对消费采取差评时,不是客观对待、积极改进,而是采取不停地发送短信或拨打电话干扰消费者正常生活的极端方式,则涉嫌违反《中华人民共和国治安管理处罚法》第42条第(五)项之规定的

“采用多次发其他信息,干扰他人正常生活的”情形,可能会被公安机关处5日以下拘留或者500元以下罚款;情节较重的,处5日以上10日以下拘留,可以并处500元以下罚款。如果情节特别严重,破坏了社会正常的秩序,则涉嫌触犯《刑法》第293条规定的寻衅滋事罪。

如果对于在提供商品服务过程中获取公民的信息,商家非法提供给他,也可能会触犯《刑法》第253条之一的规定,即侵犯公民个人信息罪从重处理。

### 外卖吃出异物 应该怎么处理

市民朱先生提问:一次吃外卖吃到头发,我朋友还吃到过一次性手套。外卖中吃到异物,从法律上讲,应该怎么处理?

温正搭律师解答:消费者在外卖食品中吃到异物,经检测如属于不符合食品安全范畴的,可参照《中华人民共和国食品安全法》第85条和第96条处理。

对消费者的赔偿方面,《中华人民共和国食品安全法》第96条规定,生产不符合食品安全标准的食品或者销售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,还可以向生产者或销售者要求支付价款10倍的赔偿金。

对于商家的处罚,可依据《中华人民共和国食品安全法》第85条规定,即没收违法所得、违法生产经营的食品和用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品;违法生产经营的食品货值金额不足1万元的,并处2000元以上5万元以下罚款;货值金额1万元以上的,并处货值金额5倍以上10倍以下罚款;情节严重的,吊销许可证。



# 员工参加单位组织的培训受伤 算不算工伤,可以要求赔偿吗?

本报记者 张浩泉

企业用户提问:

律师您好,我们是杭州的一家游戏公司,上周公司给技术部的研发人员组织了一次学习培训,没想到有一名员工在培训过程中受伤了,现在正住院治疗。这名员工提出了工伤赔偿申请。请问,这算是工伤吗,可以申请工伤赔偿吗?

律企联平台入驻律师孔春凤回复:

根据《浙江省工伤保险条例》第十八条的规定,市、县社会保险行政部门对受理的工伤认定申请,应当依照《工伤保险条例》规定在法定期限内及时作出是否属于工伤的认定决定。职工有下列情形之一的,视为《工伤保险条例》规定的因工作原因所受的伤害,但职工因

故意犯罪、醉酒或者吸毒、自残或者自杀所受的伤害除外:

(一)在工作时间和驾驶公共交通工具等特殊工作岗位,突发疾病后因岗位特殊导致救治延误病情加重,经抢救无效死亡或者抢救后完全丧失劳动能力的;

(二)在连续工作过程中和工作场所内,因就餐、工间休息、如厕等必要的生活、生理活动时所受的伤害;

(三)因参加用人单位统一组织或者安排的学习教育、培训、文体活动所受的伤害;

(四)因参加各级工会或者县级以上组织人事部门按照规定统一组织的疗休养所受的伤害,但单位承担费用由职工自行安排的疗休养除外。

这名员工在接受公司组织的

学习培训过程中受到了伤害,属于《浙江省工伤保险条例》第十八条规定的第三款“因参加用人单位统一组织或安排的学习教育、培训、文体活动所受的伤害”,视为因工作原因所受的伤害,属于工伤。这名员工可以申请工伤赔偿。

企业在法律方面遇到任何问题,可以直接登录律企联法律服务平台(www.lvqilian.com)进行免费咨询。平台将安排相关领域的专业律师在24小时内在线回复法律意见。



消费与法

## 免费服务导致受伤 也能索赔吗?

颜敏丹 蔡赛赛

阳春三月,各美容院纷纷推出针对女性的一些促销活动。“3月8日至3月15日,来店办美容卡赠送价值1298元的护肤礼盒一套,并可享免费火疗服务一次。”这是温岭一家美容院打出的广告,岂料消费者调理不成反被烫伤了。

家住新河的王女士进店咨询,员工称此次活动力度大,火疗是他们引进的新项目,对颈椎病、关节炎、痛经等都有作用,还有减肥、局部塑身的效果。

王女士被说动了,办了一张3000元的美容卡,随即享受了一次免费火疗。背部火疗结束后,王女士觉得颈肩部确实没之前那么僵硬,但这种愉悦的感觉并没有持续很久,回家后她感觉背部有些刺痛,家人看到有多处小烫伤,于是去卫生院做了处理。

事后王女士电话联系美容院,对方答复称“这属正常现象”,而王女士认为是技术问题导致其烫伤,要求退卡并赔偿医药费300元。美容院负责人不同意,王女士遂向12315投诉。

“火疗服务是我们和别的机构合作的项目,如王女士一定要追究责任,应该去找提供火疗服务的那个机构。”美容院负责人说,不接受退卡,是因为出问题的并不是他们的美容产品和服务。

温岭市新河市场监管分局的消保人员表示,根据相关规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。“虽然火疗服务是美容院合作机构免费提供的,但这种免费服务实际上是以美容院名义提供的一种有条件的赠予,因此美容院有责任对其提供服务的安全负责。”

最终,经调解,美容院方面同意退卡并赔偿王女士医疗费300元。

## 火锅店内滑倒摔破手机 店家担责不?

孙余丹

日前,温州市民廖先生和家人去瓯海梧田街道一火锅店就餐。吃饭时椅子突然一滑,正拿着手机看视频的廖先生摔倒在地上,手机屏也摔碎了。

廖先生当即提出,手机屏幕的维修费需要由火锅店承担。但直至就餐结束,双方也未达成赔偿协议。

廖先生随后拨打12345进行投诉。据廖先生称,他查看了火锅店内,并未发现有“注意防滑”的标识,但是地上处很滑。

3天后,廖先生接到梧田市场监管所的电话,请他与火锅店负责人一同前去调解。最终,维修手机屏幕的580元费用,火锅店承担400元,廖先生承担180元,事情顺利解决。



### 律师说法

#### 就餐期间,餐厅有安保义务

浙江攀远律师事务所律师阮婷婷:

在就餐时因滑倒引起的财产损失,消费者首先应该固定证据,证明侵权的事实及实际造成的财产损失。如报警,可以作为认定侵权事实的证据。

根据法律,就餐期间消费者因地湿滑倒,餐厅有安全保障义务,若未尽到安保义务,服务中有瑕疵导致消费者损失,应承担相应的补充赔偿责任。建议先进行前期协商。

另外,如果在就餐时财物被盗窃,餐厅需不需要负责要看餐厅是否尽到相应的安保责任。如果消费者发现餐厅存在安保义务缺失,也可向餐厅提出索赔。