生活与法

吃夜宵磕掉牙,补牙花了4800,饭店要全赔吗?

法官:超出合理性和必要性的部分,法院不予支持

通讯员 关耳 柏林 本报记者 张宇洲

食客吃夜宵时被食物中的异物崩坏了一颗牙,去私立医院修补花了4800元,之后向夜宵店老板索赔。夜宵店老板觉得补牙的费用与公立医院相差太多,不乐意了。日前,宁海法院成功调解了这起案件。

今年5月的一天,王某和亲友在宁海某小吃店吃夜宵。期间,王某嚼了一口腊肠,却被一块异物硌了一下。吐出来后,他发现竟是一块铁片,而跟铁片一起被吐出来的,还有自己一颗被崩断的牙齿。对此,小吃店老板张某连声致歉,作出"牙肯定要修,医药费肯定会出"的口头承诺。

事后,王某前往私立口腔医院修补牙齿,共计支出费用4800元。但当他联系张某协商赔偿事宜时,张某却以费用过高为由拒绝了赔偿。多次催讨无果后,王某将张某起诉到了宁海法院。

承办法官考虑到该案事实清楚,在征得当事人同意之后,决定对双方开展庭前调解。在调解过程中,王某认为自己的牙齿是被小吃店腊肠里的铁片磕掉的,并且事发当晚张某也曾表示愿意支付医疗费用,故理应承担修补牙齿的费用。

而张某则辩称,自己是承诺过赔偿,但王某就医时在没有和自己商量的情况下就擅自使用了进口的医疗器械,导致整体费用过高。为此,张某认为王某有"敲竹杠"的嫌疑,所以坚决表示只愿意赔偿1000元的医疗费用。

就此案,承办法官采用了"背对背"的调解模式,对双方进行释法说理。法官向王某表示,目前公立医院补牙的费用在2000元左右,根据器械、材质的不同价格会上下浮动,他没有与张某商量自行前往私立医院就医,且选用材料的价格明显高于普通适用型的价格,属于不符合合理性和必要性支出,故超出部分法院将不予保护。

另一方面,法官告诉张某,王某作为消费者,在小吃店里消费时磕坏了牙是事实。虽然其在私立医院所做的项目价格偏高,但仅赔偿1000元的确不合情理。

最终,在法官的调解下,双方达成协议,张某当场微信转账1500元给王某,王某也撤回了诉讼。

法官提醒,消费者在消费过程中人身权益受到损害时,应当规范就诊,合法、合理维权;经营者也应当积极回应消费者诉求,保障消费者权益,从而构建经营者与消费者之间的和谐关系。

法治漫画

成功破获

石嘴山市平罗县警方日前成功破获一起特大网络赌博案,全国涉案参与赌博人员5万余人,涉案资金3500余万元。

新华社 朱慧卿 作

报道追踪

针对"松下空调不制冷 消费者售后难"一事,厂方回应

致歉并承诺提供维修服务

本报记者 陈洋根

"由于个别经销商误解公司售后服务政策,给消费者周女士造成困扰,也导致松下品牌口碑受到影响。"8月30日,就本报报道宁波周女士购买松下变频空调不致冷后维修遭遇不顺一事,松下空调设备(中国)有限公司华东区域相关负责人表示了歉意。

本报8月20日对周女士的遭遇进行报道后,松下厂方很快与周女士取得联系。双方经沟通后确认,松下厂方联系当时销售空调给周女士的宁波科尔福楼宇设备有限公司,于8月28日将6000元维修费退还。同时,厂方还约定时间安排售后上门对周女士家空调进行全面检测。

"对于销售方承诺用户的保修期和厂方保修不一致问题,我们会和经销商沟通协商解决,避免给用户造成困扰。"松下空调设备(中国)有限公司回复记者说。

消费者周女士对松下空调设备(中国)有限公司解决售后服务问题的诚意和措施表示满意,并对本报帮助维权表示感谢。

"本案具有警示意义。"盈科(杭州)律师事务所邵斌律师表示,根据消费者权益保护法,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利,其中就包括售后服务内容。经营者提供的商品或服务不符合质量要求的,消费者有权提出修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,相关经销商或生产厂家故意拖延或者无理拒绝的,将承担法律责任。

本专栏由浙江医药股份有限公司新昌制药厂协办

你问我答

用员工"私房照"做广告 公司此举侵权吗?

编辑同志:

我所在影楼为招揽生意,未经我许可于一个月前将我六张"私房照"用于其广告宣传画册。虽然多为侧面或幻影,但仍能比较清楚的看出是我本人,甚至有的朋友已经取笑我"为赚钱而献身"。我提出异议后,影楼却表示,我作为员工理应支持影楼工作,更何况公司与我存在管理与被管理的关系,有权使用我的照片。请问:影楼的行究竟是否侵权?

读者:刘女士

刘女士:

影楼的行为侵犯了你的肖像权。

首先,员工也有肖像权。肖像权是指公民对自己的肖像享有再现、使用并排斥他人侵害的权利,具体包括肖像享有权、肖像制作权、肖像使用权以及肖像利益维护权等。民法总则第一百一十条规定:"自然人享有生命权、身体权、健康权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权、婚姻自主权等权利。"其中所指的"自然人",是指基于自然出生、生存,从出生起到死亡止,具有民事权利,依法享有民事权利,承担民事义务的人。用人单位与员工之间尽管存在管理与被管理的关系,但并不排除员工仍然具有自然人的身份,更不等于因此剥夺了员工作为自然人的法律待遇。即基于肖像权是你个人的权益,影楼不能因为与你存在劳动关系就取得对你肖像的使用权。

其次,影楼已经侵权。根据最高人民法院相关司法解释,"以营利为目的,未经公民同意利用其肖像作广告、商标、装饰橱窗等,应当认定为侵犯公民肖像权的行为"。影楼的行为已与之吻合:一方面,影楼将你的"私房照"用于广告宣传册中,且能比较清楚地看出是你(甚至你已被朋友取笑),决定了影楼要想使用必须获得你许可。另一方面,影楼的目的在于招揽生意,客观上也确实能够因此获得经济利益,即明显属于以赢利为目的。而影楼应当预见自己的行为会给你造成损害却疏忽大意或者轻信可以避免,也表明其具有主观上的故意。

再次,影楼必须承担相应民事责任。侵权责任法第六条规定:"行为人因过错侵害他人民事权益,应当承担侵权责任。"即你有权要求影楼停止侵害、消除影响、赔礼道歉、赔偿损失。

(颜东岳)