网络订餐吃到“异物”发“避雷帖” 被店家起诉索赔三万余元



消费者声称吃到的异物

紫牛头条 在这里遇见不同

最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编

深圳一名消费者通过网络订餐吃到不明“异物”,怀疑是脚指甲盖,沟通无果后,在社交平台发布了一条“避雷帖”。商家认为,消费者此举造成了经营受损,提起诉讼索赔三万余元。双方就异物性质、沟通经过、调解过程说法不一。据悉,目前部分异物已被警方带走检测,最终结果有待鉴定。

律师表示,消费者有权对商品和服务进行监督评价,但评价必须基于真实消费体验。此外,商家主张经营损失,需要举证损失金额、因果关系,否则法院难以支持。

扬子晚报/紫牛新闻记者 **郭一鹏**

“避雷帖”引来商家索赔

“我是第一次在这家点餐,因为网评不错,再加上距离住的地方比较近,没想到遇见这样的糟心事。”近日,在接受扬子晚报/紫牛新闻记者采访时,消费者张女士介绍说,当时点了两份餐食,其中有一个是榨菜炒肉丝,结果吃到一块质地坚硬的异物,从形状、弯曲程度和硬度来看,她怀疑是脚指甲盖。“我印象中的榨菜都是宽宽软软的,不会有这么薄且硬邦邦的!”张女士说。

张女士说,她当即在订餐群反馈该问题,双方也约定线下核验异物。“店家负责人非但没在约定时间赶到,就餐品异物事件也没表示歉意,一口咬定该物件为可食用。”张女士说,双方有偏差,店家拒不承认,还在群内发布了自己家的定位截图,后续还在老客户用餐群留言,说处理了一个打秋风的人,问客户要不要来吃瓜!“我实在气不过,就发了条避雷帖,帖子未指明具体门店,只说了自己真实遇到的经过,没有编造。结果帖子发出去当晚8点多,店家看到之后报了警。”张女士告诉记者,民警到场开展调解,说没有强制删帖的权限,还告知店家如有异议可以起诉。

据张女士介绍,目前异物已被警方取走了一半,等待鉴定结果。“后来市场监督部门也介入处理,工作人员说,通过肉眼判断异物应该不是脚指甲盖,怀疑可能是类似榨菜、萝卜那个梗,但这东西我从来没吃过,不知道到底是不是。”张女士说,既然说不是脚指甲盖,再加上市场监督部门建议和解,自己也就同意了,没想到店家拒绝了,说她发的避雷帖造成客流下降、经营受损,要索赔32300元。“目前告知函已经发了,那条避雷帖我已经设置对外不可见,我也找了律师,等待开庭吧。”张女士表示,自己保存了相关证据链,像异物照片、订单、聊天记录、群内言论截图等。

店家称因此事遭网暴

“因为这事我遭到了网暴,一些人给我私下留言调侃此事,现在精神压力特别大。”店家负责人孙女士告诉记者,她认可消费者有发帖评价的权利,但发帖应当尽到核实义务,发布内容需要真实。正是因为对方持续发布相关内容,对其经营和个人身心造成持续影响,才不得已选择诉讼维权。至于为何是这个索赔金额,孙女士说,由其委托的律师还有客服整理,款项包含客流损失、律师费等。

孙女士认为自己已经做到了商家应尽的责任,积极地去处理,也有一对一地线下面谈。“我去的第一步马上就跟她道歉,说实在不好意思,我来看一下到底是什么东西。”孙女士说,其实做餐饮、接触过食品的人,肉眼一看就知道这是什么东西,肯定不是脚指甲盖。当记者询问能否具体说明时,孙女士表示,自己说了也不算数,等鉴定结果吧。孙女士还强调,自己的店铺证照齐全,所有的菜品都是正规渠道采购。

“我开店是挣钱的,不是来跟别人吵架打官司的,一般出现这种情况,能退一步就退一步,这次实在是迫不得已。”对于市场监督部门建议的和解,孙女士表示,自己当时确实想接受,后来给市场监督管理局打电话,可一直没打通,再加上对方还就此事在网上发帖,结果就演变成现在这种局面。

对于消费者所说的店家故意泄露地址截图,群里调侃“打秋风”等,孙女士并未正面回复,只是称自己都有书面证据,到时可以看法院的判决,并向记者强调会和对方说的有很大的差距,“目前只想走完诉讼流程,等待法院判决。”

律师分析>>> “避雷帖”构成名誉权侵权有多个条件

在接受记者采访时,两位当事人就异物性质、沟通经过、调解过程说法不一,存在较大的偏差,真相究竟如何,看来只能等到法院审理后给出最终的判决。不过,采访中,记者能感受到两人皆为此事感到“身心疲惫”,没想到因为一顿外卖竟走到对簿公堂的地步。

11月13日,江苏同大律师事务所李小亮律师在接受记者采访时认为,发帖内容是否明确指向特定商家,是名誉权侵权认定的首要前提,即一般公众能否将发帖内容与特定商家建立对应关系。如果发帖内容能指向特定商家,消费者发“避雷帖”是否构成名誉权侵权,核心看三点:内容是否真实、有无恶意、是否造成商家社会评价降低。本案异物鉴定结论是关键,结论未出前无法确定是否侵权。

李小亮律师认为,消费者有权对商品和服务进行监督评价,这是《消费者权益保护法》赋予的权利。但评价必须基于真实消费体验,不能瞎编,也不能故意骂人。商家对一般差评也有容忍义务,不能一有差评就告侵权。

那么,什么情况算侵权?依据《民法典》第一千零二十四条,民事主体享有名誉权,任何组织或者个人不得以侮辱、诽谤等方式侵害他人的名誉权。第一千零二十五条规定,行为人为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为,影响他人名誉的,不承担民事责任,但三种情况除外:捏造、歪曲事实;对他人提供的严重失实内容未尽到合理核实义务;使用侮辱性言辞等贬损他人名誉。

怎么判断有没有尽到核实义务?《民法典》第一千零二十六条规定了六个考量因素:内容来源的可信度;对明显可能引发争议的内容是否进行了必要的调查;内容的时限性;内容与公序良俗的关联性;受害人名誉受贬损的可能性;核实能力和核实成本。

李小亮同时指出,商家索赔要举证,依据《民事诉讼法》第六十七条,商家需证明损失金额、损失与发帖有因果关系,否则法院难以支持。(文中人物系化名)

国家级射击教练走私武器案二审开庭

法院将择期宣判,此前一审该教练获刑十年

紫牛热点

11月12日,备受关注的国家级射击教练涉走私武器案的二审在北京市高级人民法院开庭审理。记者从该案辩护律师处了解到,当天庭审持续近8个小时,法院将择期宣判。

该案被告人包括田红和其儿子付义涵。公开资料显示,田红,女,1966年出生于辽宁,前射击运动员。1987年6月在全运会射击预赛中,以标准步枪60发卧射598环的成绩平世界纪录。退役后转型为教练,2008年起在广东省黄村体育训练中心任男子步枪队教练,后担任气步枪运动队教练,培养多名奥运会、世界冠军。2020年被评为国家级教练。田红的丈夫付钧同为国家级射击队教练。

该案一审判决书显示,2015年至2023年,被告人田红、付义涵在经营公司过程中,在明知我国枪支管理规定及该公司不具备运动枪支零部件进口、销售资质的情况下,自德国、瑞士等地采购多种品牌的运动枪支零部件,通过旅客藏匿方式从香港经深圳走私入境,或者委托被告人文某以公司的名义伪报品名和用途走私入境。

经统计及鉴定,共走私入境枪支散件2446件(其中以火药为发射动力的枪支散件273件,其余均为以气体为发射动力的枪支散件),其中通过文某伪报入境枪支散件1542件(均系以气体为发射动力的枪支散件)。上述运动枪支散件走私入境后销售给国内射击运动队、体育运动学校及部分体育器材中标企业。

一审法院认为,涉案枪支散件用途流向为国内射击运动队、体育运动学校及部分体育器材中标企业,仅在合法的体育竞技活动范围内流转,且有严格的管理与使用规范,并未对社会公共安全造成严重威胁,社会危害性较小。判决被告人田红和付义涵犯走私武器罪,分别判处有期徒刑十年和六年;被告人文某犯走私武器罪,判处有期徒刑三年,缓刑五年。后被告人田红不服判决提出上诉。其上诉称,她没有走私武器的主观故意,动机系帮助射击运动发展,解决体育训练用品供应不足的问题,无牟利目的。

此次二审结束后,该案辩护律师告诉记者,她为被告人作无罪辩护,二审辩论的焦点是配件是否是枪支散件,是否构成走私武器罪等。“庭审中,我们强调运动枪支不同于刑法意义上的武器,案涉配件在封闭的专业射击体系内使用,没有流入社会或造成现实危害,田红等人的行为是行业配件供应机制不畅下的无奈互助。”该律师说,“田红在最后陈述中说,她希望这个案件推动装备中心采购制度的改进,促进射击事业的发展。”

扬子晚报/紫牛新闻记者 **徐韶达**