



吃完海鲜自助大餐 4人不同程度腹泻

消费者称,或因不新鲜食材导致;“半岛翡丽”海鲜自助餐厅表示食物没问题;律师认为,若确系食物中毒商家应担责

N海都记者
林涓 文/图

近日,福州市民林女士在智慧海都平台报料,7日,她和朋友共16人在“半岛翡丽”海鲜自助餐厅就餐后,有4人出现不同程度的腹泻症状,随后她向店家表示食材可能不新鲜,但在多次交涉中,店家称食物没问题,只是他们身体不适。市消委会表示,遇到这种情况,建议第一时间治疗,并保存相关证据。律师称,若确系食物中毒,商家应承担相应责任。

消费者:就餐后两三个小时就出现腹泻

林女士告诉记者,7日中午她和朋友一起来到位于鼓楼区观风亭街的“半岛翡丽”就餐,回家后没多久她便开始腹泻。本以为只是自己的问题,但第二天早上上班时,另外3个朋友都表示回家后出现腹泻的症状。“4个人在就餐后2至3

小时左右出现腹泻,其中一个人的腹泻症状持续了一个下午。”林女士回忆认为,当天吃的没有煎熟且有发烂味道的鹅肝与不新鲜的海胆可能是“元凶”。

于是,林女士将上述情况反映给了餐厅销售经理,但对方却果断回复“食物肯

定没问题,是你们自己身体不适,你们去看病”。随后,林女士提出希望店家出示食物的检测报告,工作人员表示林女士等人无权查看。

“腹泻后,把毒素排出去就没什么大事了,我们也没有再去进行检查,只是想给店家做个提醒。”可在多次交涉中,

“半岛翡丽”有关工作人员始终都是保持“食物没有问题,是你们身体不适”的回复,林女士对此并不认同。她认为,“半岛翡丽”并不是街边小店,用餐价格达358元/位,商家应当给个说法,而不应只顾推责,“有关工作人员的态度让我无法接受”。



“半岛翡丽”海鲜自助餐厅

律师:若确系食物中毒 商家应担责

福建新世通律师事务所康国俊律师认为,林女士希望为四位腹泻的顾客免单的要求并不过分。他表示,按照《食品安全法》,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十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。

如果发生食物中毒,餐厅要承担什么责任?康国

俊律师介绍,可以按照过错及损失来要求商家赔偿,就自己的实际损失向商家主张相应的医疗费、住院费、误工费。此外可以向消费者保护协会进行投诉,主张相应的赔偿。不过,对于消费者而言,取证难度确实很大,相关餐饮行业应当诚信经营,确保所提供食物和餐厅卫生与安全,相关部门也应大力净化餐饮市场,为老百姓把好“入口”关。

目前,林女士已向12315进行投诉。对此,本报还将持续关注。

半岛翡丽:消费者要自证是餐厅责任

客而言,如若大量食用可能会造成身体不适,因此林女士向销售经理反映情况时,销售经理确实提出让顾客先去进行检查。至于林女士认为食材

有问题,吴经理称平日有关部门都会对餐厅进行检查,同时餐厅内也有相关证件。

“顾客表示自己是食物中毒,所以我们也是想让顾

客先去医院进行检查,如果确实是食物存在问题,该怎么承担就会怎么承担。”吴经理说,但是免单要求确实很难满足。吴经理表示,会将该情况上报。

消委会:建议顾客尽可能保留相关证据

那么像林女士等人一出现出现了腹泻,应当如何进行取证维权呢?福州市消委

会秘书长吴波表示,建议顾客出现症状后第一时间进行治疗,尽可能保留相关证据

(残留食物、呕吐物等),然后联系商家和相关部门,待确定为食物中毒后,才协商索

赔等问题。但若未及时保留证据,存在“证据灭失”可能,后期会导致维权困难。

修车费前后悬殊 消费者如何维权?

福州一市民驾车剐蹭,现场定损两千修好却花了七千,且换“大件”未告知,涉嫌强制消费;买车、用车中的烦心事,看看部门如何支招

N海都记者
梁展豪

二手车商声称车辆在保,购入后发现竟已脱保一年多;车辆剐蹭后,预估的两千元维修费竟猛涨至七千元……你在买车、用车的过程中是否也遇到过类似的“糟心事”?在《2022年福州市消费投诉十大典型案例》中,入选了这样两个与汽车相关案例。我们一起看看遇到此类事件该如何处理。

案例一:二手车号称在保 付款才知脱保一年多

2022年3月14日,消费者陈先生诉称,其于3月4日向福州市仓山区某汽车信息咨询服务部(以下简称“服务部”)工作人员咨询购买二手车,工作人员向其推荐了一辆车,声称车辆“保险年检到明年5月”。

3月5日,陈先生在服务部介绍下,与原车主代理人签订了《福州市旧机动车买卖合同》,约定购车款4.1万元。3月8日,陈先生打电话向保险公司查询原车主办办的车辆保险,被告知该车的原车主2021年就已脱保,致使其一次性缴纳了第三者责任险、交强险等保险及税费3511.55元,其中原车主脱保一年补交的税费720元,滞纳金24.12元,补交一年交强险950元,

共计1694.12元。随即,陈先生联系该服务部工作人员及原车主代理人,但双方一再推脱责任,陈先生遂向福州市消委会投诉,要求该服务部赔偿为此额外缴纳的保险及税费1694.12元。

福州市消委会工作人员指出,服务部提供二手车中介服务时,客观上对消费者造成了误导,侵犯了消费者知情权。经测算,陈先生实际多交费用约900多元。最后经多方调解,双方达成和解,由该服务部一次性赔付陈先生720元。

案例评析: 本案中,根据实际情况,可以认为该服务部在交易过程中向消费者提供与实际不符的保险年检信

息,诱使消费者购买二手车并完成交易,客观上造成了消费者的财产损失。

鉴于二手车均为非标品,各车情况均不相同,因此提醒消费者在购置时不要轻信销售人员的口头宣传,最好实地看车试车,现场检查车身外观有无磕碰,发动机号、车架号有无磨损痕迹,关键部件质量如何,车辆行驶里程具体数值等,必要时可邀请有经验的老司机或专业人员陪同验车,并查验车辆行驶证、车辆登记证书、税讫证明及车辆年检证明、车辆保险单等证件,方便的话可向保险公司询问车辆维修及出险记录。对于销售人员承诺的事项,应留存证据并要求写入车辆买卖合同,以免事后产生纠纷。

案例二:车辆维修产生高额费用

2022年5月31日,消费者温先生投诉称,其于5月24日驾驶车辆在晋安区金鸡山隧道口与同向车辆发生刮擦,第一时间拨打投保的保险公司服务电话通知出险。保险公司系统平台发来短信,告知消费者案件已受理,提供了理赔员的姓名、联系方式以及理赔方式。

之后,某品牌4S店售后维修人员及保险公司理赔员先后到达现场。温先生向理赔员出具了车辆行驶证和保险单等相关资料,理赔员未对理赔范围进行说明,只是在查勘定损并与4S店工作人员商量后,告诉温先生“与你没关系了,等车修好通知你取车”。由于担心维修费超过5000元,成为一般人心目中的“大修”,影响今后车辆二手交易价格,温先生还特意询问了维修费用,4S店

工作人员告知,约2000元即可修复,于是温先生就将车辆交由与保险公司合作的4S店进行维修。

5月29日,温先生接到4S店电话通知,说车辆已修好,维修费合计7000多元,但进行保险理赔时发现车辆没有投保车损险项目,因此维修费需由温先生自行承担。温先生认为涉嫌强制消费,向福州市消委会求助。

在联系4S店及保险公司后,福州市消委会工作人员指出,保险公司在温先生配合提供保险单等相关资料的情况下,未能对事故车辆受损情况及保险单据进行全面核实、准确定损,及时发现并告知车辆不在理赔范围,且需更换重要部件、实际维修费用超过现场定损金额后,也未及时

通知温先生并征得同意,侵害了消费者的合法权益。经调解,温先生支付车辆修理费3000元,其余费用由保险公司和4S店分担。

案例评析: 本案中,保险公司在事故查勘时未发现并指出该车未办理车损险,不在保险理赔范围,而且车辆查勘定损也不到位,使得消费者误以为维修金额不高且保险可以理赔,就将车辆交给与保险公司合作的4S店进行维修,没有另外选择送他处维修;在车辆维修过程中知晓重要部件受损需更换,定损项目及金额要作出相应调整的情况下,保险公司及4S店没有事先通知消费者并征求其同意就进行维修,侵害了消费者的知情权、选择权和公平交易权,对消费者拒绝保险公司及4S店的强制消费行为应当予以支持。