

# 点“蛙舍”外卖 竟吃出破损电池?

商家称,是电子秤的电池不慎掉落,将按订单价格的十倍赔偿;顾客表示,因误食有害物质,要求承担体检费用

## 高新区市监局:目前仍在调查中

7月28日,福州高新区市场监督管理局工作人员到涉事餐厅现场检查。

“他们电话联系我说,检查出几个不合格的情况,并且询问了我的诉求。”方女士说,希望能够按照《食品安全法》进行赔偿,并且因误食重金属等有害物质,需要商家承担其全身体检的费用。

7月28日当天,商家再次致电方女士,但双方就

赔偿事宜仍未达成一致。

7月31日下午,记者来到涉事餐厅,工作人员说,了解到是外卖中吃到电池的情况,他们对此也在积极地协商解决。问及电池掉入外卖的原因,工作人员表示不清楚,具体要询问负责人。此时另一名身穿该店工作制服的工作人员说,当时“我们到处找都找不到(电池)”。

记者询问市监局检查

当天是否有不合格的情况,工作人员说“都是细节问题,我们当时就马上整改完了”。7月31日下午5点至7点之间,记者多次拨打该店负责人电话,均为“通话中”,无法拨通。

7月31日,高新区市场监督管理局工作人员告诉记者,接到方女士投诉后已经有相关的工作人员前往涉事餐厅现场检查,目前仍在调查中。

## 律师:外卖吃出异物 可要求商家赔偿

外卖吃出异物,消费者如何保护自身权益?记者就此咨询了福建新世通律师事务所吴晓珊律师。

吴律师认为,《食品安全法》明确规定,消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。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。因此,消费者发现外卖产品不符合食品安全标准的,

除了可以向商家主张赔偿损失外,还可以向商家主张增加相应的赔偿金额。如出现身体不适等状况,应及时就医,留存好相关证据以便日后合法维权。

外卖平台是否应承担相应责任呢?吴律师表示,消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,如果其合法权益受到损害,首先应当与销售者或者服务者协商解决;其次,如果消费者不掌握销售者或者服务者实名信息,有权要求网络交易平台进行披露;最后,如果网络交易平台能够提供商家准确信息的,消费者应向商家主张权利;如果网络交易平台不能提供商家信

息,消费者才可要求网络交易平台赔偿。

吴律师建议,在日常生活中,消费者通过外卖平台订餐时,一定要保存好相关的订单凭证,如果外卖食品不符合食品安全标准,一定要第一时间对发现的情况和相关证据进行保存。比如通过录制视频、拍摄食品的照片,以及留存与商家的协商记录、投诉记录等相关信息予以佐证。消费者在证据收集完备后,可以先直接与商家协商解决。协商不成的可以向外卖平台客服反映问题或者拨打12315热线投诉。仍不能解决的可以提请仲裁机构仲裁或向人民法院起诉,要求商家赔偿损失。

近日,福州市民方女士在海都智慧平台报料称,自己通过外卖平台点了福州一家名为“蛙舍”(正荣广场店)的外卖,但吃着吃着竟然在餐中吃出了破损电池。目前,双方就赔偿事宜始终无法达成一致。

N海都见习记者 林雅璇  
海都记者 梁展豪 文/图

## 顾客:吃到见底才发现破损电池

7月25日,方女士通过外卖平台点了一份蛙舍(正荣广场店)的“紫苏味牛蛙单人餐”。订单信息显示,下单时间是25日12时许,使用优惠券后该套餐的价格为22.8元。

“我刚开始没发现,吃到后面想翻一下底部的蔬菜,结果翻上来一个五号电池。”方女士说,自己已经吃得见底了,才看到一个流出黑色粉末的破损电池。记者从方女士提供的视频中看到,这个五号电池的负极处外包装膜已出现破损。



外卖里出现电池

## 商家:因电子秤缺少电池盖掉落

方女士将视频和图片通过外卖平台发给了商家询问情况,很快商家就来电回复。

根据方女士提供的录音,记者听到一名工作人员解释道:“后厨人员在拿电子秤的时候,由于电子秤缺少电池盖,电池不慎落入正要进行打包的外卖中。”同

时该工作人员还表示,将按订单价格的十倍予以赔偿。方女士当即拒绝了该方案。

方女士说,就算如商家所说只是在最后打包的时候掉落,那么电池也在热菜中闷了许久,有害物质如果渗透进菜里,可能会危害健康。

7月26日,与商家协商未果的方女士向外卖平台投诉。据方女士说,外卖平台工作人员回复称平台和商家是合作关系,无法要求商家作出赔偿。工作人员提出了“平台、商家各赔付100元”的解决方案,这令方女士难以接受。随后,方女士向市场监管部门投诉。

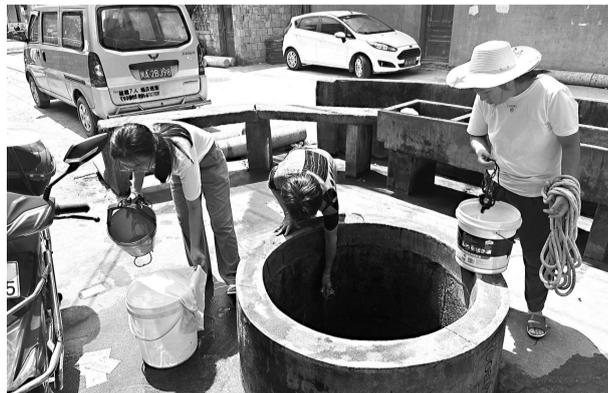
# 因水管爆裂 闽侯永丰村停水四天

已找到漏水点,目前正组织抢修;闽侯县自来水公司表示,将提供应急措施,今日或可恢复供水

N海都记者 梁展豪 实习生 魏楚涵 文/图

此前,海都报曾报道过福州市闽侯县荆溪镇永丰村的自来水偏黄问题(本报7月9日A06版曾报道)。近日,永丰村村民刘先生向智慧海都平台报料称,村中已停止供应自来水多日,影响了村民们的日常生活。记者前往永丰村走访后得知,村中自来水已断供四天。荆溪镇永丰社区相关工作人员表示,停水是因为福州市自来水管爆裂,前几日未找到爆点,所以无原水供应到社区水厂。福州市自来水公司工作人员则表示,1日下午已找到漏水点,目前正组织抢修工作。

此外,闽侯县自来水公司提出将从市政管道引水作为应急措施,2日永丰村或可恢复供水。



村民们正在打水

## 村民用水成问题 水井已几近干涸

1日上午,记者来到荆溪镇永丰村,发现村中几家店铺内大多摆着装满水的大桶。几位村民告诉记者,当天是村子停水的第四天,村民们只能去村中的水井打水,以解决生活问题。

“有些人自家有打井,所以几个邻居会相互蹭着用,但是像我这种就只能每天去上街镇的亲戚家洗澡,不然就是去宾馆开房洗澡,很不方便。”经营餐馆的王女士(化姓)告诉记者,店里

客流量大时,自己每日要提七八桶50升的水才勉强够用。

在村子里一公用水井边,记者看到许多提着桶来打水的村民。记者从井口俯视发现,井内的水已所剩

无几。

“村里外来务工人员很多,用水量大,井水没一会就见底了,一到下班时间井边就都是人,真的希望能早日恢复供水。”一王姓依姆说道。

## 已找到管道漏点 正组织抢修工作

随后,记者来到了永丰社区。在相关工作人员的带领下,记者查看了村中新、旧两处水厂,发现蓄水池干涸,且水房的水表显示水压为0。该工作人员称,全村的自来水都是经由原先的铁路水厂的原水管供应至社区水厂,经过过滤后再进入每家每户。

在村中,记者注意到有福州市自来水有限公司的抢险车辆,检修人员正对地下管道进行检查。检修人员称,已在永丰村中排查多日,尚未发现漏点。

针对此事,福州市自

来水有限公司相关工作人员表示,闽侯县荆溪镇永丰村非该公司供水范围,但该公司铁路水厂的DN600原水管确实存在暗漏现象,目前正对该原水管沿线区域进行摸排。8月1日下午,经过全面听漏定位和流量分析,已找到漏水点,目前正组织抢修工作。

1日傍晚,永丰社区工作人员也向记者证实漏点已找到,经检查是管道脱节所致。

采访中,闽侯县自来水公司提出将从市政管道引水作为应急措施,2日永丰村或可恢复供水。