

嫌出餐慢，外卖小哥打伤店家

调解员耐心释法说理化解“快节奏时代”的纠纷

□法治报记者 金勇

外卖骑手梁某到小吃店取餐，因出餐慢，梁某与店主陈某发生口角。此后，梁某和两名外卖同事再次到陈某的店取餐，又发生争吵，并互相推搡，致陈某胸部及腰部受伤，双方就此产生纠纷。

调解员尊重法律，兼顾人情，动之以情，晓之以理，对商家、外卖配送员分别进行劝导，最终促使双方达成一致意见，双方对调解结果都非常满意。

嫌出餐太慢影响送餐 小哥与店主发生争执

调解员介入后，分别听取了当事双方对案件事实的陈述，双方对纠纷事实没有争议，争议焦点主要是赔偿金额问题。

梁某认为，此次陈某受伤，双方都有过错，不应该由其承担全部责任。梁某称，事发当天，自己着急送外卖，但陈某出餐很慢，就催促陈某快点出餐，谁知对方态度很不好，还把自己赶出去，这才发生了后面的争吵和推搡，并导致陈某受伤。

陈某表示，自己的出餐速度一向如此，并不是故意放慢速度，而且，为保证食材的美味，也不会故意拖延，砸自己门店的口碑。陈某称，那天在准备食材的时候，梁某一直在旁边催促，还不时指手画脚，打乱自己的工作节奏，才会发火把梁某赶出店。没想到梁某和他的两名同事过来又指责陈某出餐慢，还不停地“影响我们的工作，造成我们的损失”，陈某忍不住就和他们争论起来。

说到这，双方当事人又情绪激动，你一言我一语地争吵起来。

调解员固定视频证据 结合案情释法说理

看到这种情况，调解员决定采取“背对背”的方法进行下一步调解。调解员留下梁某，单独进行沟通，并安抚其情绪。随后调解员向梁某释明法律，普及与本案相关的侵害身体权、健康权、生命权方面的法律规定。根据《民法典》第一千一百七十九条规定，侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医药费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活



资料图片

辅助费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十七条规定，受害人遭受人身损害，因就医治疗支出的各项费用以及因误工减少的收入，包括医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、必要的营养费，赔偿义务人应当予以赔偿。

随后，调解员结合案情，说明梁某与陈某争论过程中导致陈某受伤，理应赔偿陈某，但赔偿费用要根据陈某受伤程度来确定。

为了固定案件事实，调解员打开视频，给梁某播放了店里的监控录像，视频中显示双方发生口角，梁某用手推了陈某，陈某除了用手抵挡以外，并未做出还手行为。

调解员告诉梁某，根据《治安管理处罚法》第四十三条，殴打他人的，或故意伤害他人身体的，处

五日以上十日以下拘留，并处二百元以上五百元以下罚款；情节较轻的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款。如果梁某继续坚持己见，不愿意冷静下来思考，不利于事情的处理，不仅要赔偿陈某损失，还可能面临治安处罚。

认识错误赔礼道歉 达成一致化解纠纷

调解员又单独与陈某沟通，主要强调了梁某催单行为的缘由，引导陈某理解外卖员的送餐压力，提出商家与外卖员应该建立良好的合作关系，而不是互相敌对、仇视。

经过调解员的分析，梁某表示认识到自己的过错，承认当时不够冷静，因害怕耽误送外卖的时间被平台罚款，一时冲动才动了手，没想到造成了这么严重的后果，保证今后遇事不再用冲动的方式处理问题，并愿意诚恳地向陈某赔礼道

歉。调解员让梁某与陈某面对面，梁某立即向陈某表达了歉意，陈某见梁某主动道歉，且诚恳态度，也表示自己在梁某第一次催餐的时候不该采取简单粗暴的方式解决，在赔偿费用上也做出了让步。

最终，在调解员的悉心调解下，双方当事人达成一致意见，签订了调解协议书。

经过回访，双方对调解结果都非常满意。

【案例点评】

本案调解中，调解员尊重法律，兼顾人情，动之以情，晓之以理，对商家、外卖配送员分别进行劝导，最终促使双方达成一致意见。

查清事实，责任认定，化解纠纷。本案中，调解员耐心倾听双方诉求、播放监控录像、带领双方当事人学习了法律法规的相关章节，使双方对相关规定有了更进一步的了解，陈某受伤是事实，因此提出赔偿要求合情合理，梁某对陈某造成的损失应该负责。

有效沟通，多方监管，维护权益。本案中，梁某作为外卖配送员，采取了不恰当的方式来宣泄不满，结果反倒为此行为付出了更大的代价。生活中，也有一些外卖员因担心订单超时而违反交通规则等事例，对此，2021年市场监管总局、国家网信办、国家发展改革委、公安部、人力资源社会保障部、商务部、中华全国总工会联合印发《关于落实网络餐饮平台责任，切实维护外卖送餐员权益的指导意见》，对保障外卖送餐员正当权益提出了全方位要求。

本案中，在调解员一番结合法理情的劝说下，双方的矛盾得到化解，当事人双方达成协议后，调解员便立即组织双方履行协议，巩固了调解成果，有效避免因协议履行不及时而衍生其他纠纷。

景观鱼缸碎了，“水漫新家”怎么赔？

法官为当事人解惑，顺利化解消费纠纷

□法治报记者 胡蝶飞
法治报通讯员 姚迪晓

璐璐非常重视生活品质，为了装饰新家，她网购了一个3000元的生态景观鱼缸，收到货后暂未使用。一个月后，璐璐搬进新家，在客服的指导下使用该鱼缸，不料次日清晨鱼缸突然破裂，水蔓延至整个客厅，璐璐主张赔偿损失能否获支持？

法官向双方当事人剖析各自的过错与责任，告知了相关法律规定，阐明了需要承担的诉讼风险，最终顺利化解了这起纠纷。

【调解过程】

2022年7月，璐璐花费3000元网购一款大型生态景观鱼缸，璐璐将其放置在尚未入住的新家而未使用。一个月后，璐璐搬进新家，在店铺客服的指导下调试鱼缸，初次运行使用鱼缸的过滤及供氧系统。次日清晨，随着一声巨响，鱼缸缸体破裂，水急速涌向地面，家中顿时“水漫金山”，致使客厅地板浸泡受损。

璐璐立即与售后客服联系，但双方无法就赔偿事宜达成一致。璐璐因此将店铺景秀公司告上法庭，要求其退还鱼缸全部货款，并赔偿因鱼缸破裂产生的地板损失15000元。

璐璐认为，其购买的鱼缸自行爆裂，存在严重的质量问题，而景秀公司作为产品销售者，应当保证产品质量无瑕疵。景秀公司销售不符合产品安全标准的鱼缸，致使消费者遭受财产损失，理应承担相应的侵权责任。

景秀公司则认为，公司所售产品均符合国家安全标准，璐璐购买鱼缸月余才开始使用，因此期间是否妥善保存应承担相应的举证责任，而且操作使用的过程中是否完全依照说明亦不得而知，因此不同意承担赔偿责任。

法院审理认为，该案是因为产品质量问题引发的财产损害赔偿纠纷，法官向双方当事人剖析各自的过错与责任，告知了相关法律规定，阐明了需要承担的诉讼风险。

在法官的组织安排下，双方达成一致调解意见，握手言和，景秀公司当庭赔偿了璐璐的损失。

【法官说法】

产品责任是指产品生产者、销售者生产的产品存在缺陷，造成他人损害，产品的生产者、销售者应承担的侵权责任。《民法典》的“侵权责任编”对产品责任有专门的规定，对产品责任的构成和归责、产品责任的求偿和追偿、产品

责任的第三人过错责任等做出了明确的规定。

一般来说，产品质量侵权责任的认定标准为：产品存在质量问题，即产品不符合国家规定的质量标准、行业标准或合同约定的特定标准；受害人存在损害结果，包括人身损害及财产损失；缺陷产品与损害结果间存在因果关系，即损害事实或损害结果是因产品存在缺陷而导致。

消费者的合法权益应当受到法律保护，根据“谁主张谁举证”的原则，消费者应对上述构成要件承担举证责任。本案系因网络购物引发的产品质量责任纠纷，随着智能手机的普及、快递物流行业的蓬勃发展，网络购物已然成为日常生活中无可替代的购物模式。然而在带来便利的同时，线上销售的产品质量亦存在一定的隐患。本案中，璐璐网购鱼缸后，在使用次日即发生破裂，造成财产损失，符合产品缺陷造成他人损害的认定标准，故景秀公司应承担相应的赔偿责任，但

璐璐未就其妥善保存情况提供证据证明，亦存在一定过错。双方当事人衡量自身过错责任及案件利弊后达成上述调解，符合法律规定。

消费者和销售者在交易过程中均应遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，销售者负有向消费者交付质量无瑕疵商品的义务，消费者亦有知悉购买商品真实情况的权利。

在生活中，消费者因产品质量受到侵害的，可通过以下方式收集、固定和完善证据：妥善保管付款凭证等购物记录，还原交付过程；与商家沟通解决方案时，尽可能固定沟通记录、产品交接记录及维修记录；善用鉴定、评估等方法确定产品质量及因果关系。同时，积极留存医疗费、交通费、误工费等证据，佐证财产损失。

需注意的是，在侵权责任中，消费者有权选择向产品生产者或者产品销售者主张侵权赔偿责任。

(文中所涉人物、公司名称均为化名)