

外卖包装袋有异物 顾客索赔千元

徐家汇街道人民调解委员会结合“法、理、情”化解纠纷

□记者 季张颖

在外卖平台上花了 20 元点了外卖，却在就餐过程中发现包装袋有异物，消费者就赔偿问题与商家起了纠纷。近日，徐汇区徐家汇街道人民调解委员会受理了这样一起案件，调解员结合“法、理、情”，以客观、公正视角合理维权消费者权益并力争双方诉求的平衡，最终成功化解了此案。

包装袋上有异物 消费者索赔1000元

前段时间，消费者李某花了 20 元通过外卖平台购买了王某家的餐食，但是在收到外卖后，李某却意外地在王某家的外卖中发现包装袋上有异物，遂请求王某赔偿。

李某认为按照《中华人民共和国食品安全法》的规定，其可以获得 1000 元的赔偿，但是作为商家的王某认为，就算属于商家失误，也未造成消费者有严重的损害结果，最多根据“一赔十”按照买家实际支付的金额，商家愿意赔付 200 元。据此，双方不能达成一致的赔偿金额，遂发生纠纷。

从“背靠背”到 “面对面”推进调解

事实查清后，调解员首先采取“背对背”的方式启动纠纷介入程序。

李某表示，根据《食品安全法》的规定，其吃到了包装袋上带有异物的食物，属于商家的过错，按照规定可以获得十倍的赔偿，不足 1000 元的按 1000 元进行赔偿。对此，调解员根据《食品安全法》对



资料图片

李某进行了释法说理。调解员指出，李某不能提供足够的证据来证明混入的异物是经营者故意为之，以及无法证明涉案菜品不符合食品安全标准，亦没有损害后果的发生。如果李某能够举证证明商家的故意，商家需要按照规定赔偿李某 1000 元。李某认为调解员的解释合理，同时会重新考虑赔偿金额。

接待完李某后，调解员又与商家王某进行沟通。王某认为李某的赔偿要求过高，同时表示自家的餐食制作过程中不可能产生包装袋上有异物的情况，坚持按照“一赔十”的标准赔偿李某 200 元的金额。

在看到双方都对法律规定

和案件事实有了一定认识之后，调解员邀请双方至街道调解室面对面商议，期望达成合意。

调解员重新表达了消费矛盾纠纷中的举证责任和双方的权利义务，使双方对消费关系都有了认知，同时调解员也希望双方都能各退一步，站在对方的角度考虑实际情况。在调解阶段强硬要求商家按照最高标准进行赔偿的可能性不大，协商时应体现诚信友善的价值观，达到适当惩戒教育的目的。对此，双方表示理解并自愿达成了人民调解协议书。

最终，在调解员主持下，双方达成协议：一、商家王某同意一次性补偿买家李某 300

元；二、买家李某拿到补偿款后不再以此事主张任何权益；三、双方无其他争议。

至此一场消费纠纷就地化解，双方当事人对结果均表示满意。

【点评】

通过外卖点餐已成为现代人主要的就餐方式，然而部分商家在食品加工时不注重食品卫生，或因外卖配送中可能经过多次转手，很大程度上增加了食品安全隐患。一旦吃到异物，消费者应当注意保存好发现异物过程的相关证据，如录制发现异物过程的视频、对有异物的食品拍照、有条件的情况下保存证据原物。在通过协商未能解决问题的情况下，还可保留与商家的聊天记录、投诉记录等予以佐证。

此外，如有证据证明外卖原包装在配送过程中破损，外卖员自行更换餐盒或者包装导致食品出现异物，消费者也可据此向外卖员所在公司追责。

在外卖食品中吃到异物后向商家索赔是法律赋予消费者的合法权利，并不意味着这项权利可以被滥用，在调解阶段，调解员应结合“法、理、情”，以客观视角合理维权消费者权益并力争双方诉求的平衡。

女高管休完产假被通知待岗，怎么赔？

释法理、谈情理、讲道理，法院实质性化解劳动争议

□通讯员 陈淋清 程炜
记者 章炜

作为单位高管的李女士休完产假回公司却收到了待岗通知，历经劳动仲裁后起诉维权，一年多未能上班，由此身体罹患抑郁，案件陷入僵局，高管和公司均为其所累。法院能处理好这起纠纷吗？近期，上海市闵行区人民法院梅陇人民法庭通过细致审查、耐心纠问、倾心聆听，成功化解了这一起拉锯式的劳动争议。

公司业务滑坡 高管被通知待岗

李女士是金羽公司（化名）的 CFO（首席财务官），休完产假准备回到公司上班之际，没想到却收到了公司发送的待岗通知。为了维护自己的权益，李女士就工资差额、奖金提起了仲裁。对仲裁结果不满意的李女士，起诉到了上海市闵行区人民法院梅陇人民法庭，想讨个公道。

庭审中，在征询双方调解意见时，金羽公司表示不存在李女士所说的高额工资和奖金，但同意和李女士解除合同，并补偿 20 万元。李女士则坚持认为，包含工资、奖金及解除合同的赔偿金等，公司应该支付给自己的金额是 40 万元。

到了案件举证阶段，李女士突然拿出与公司董事长的谈话录音及第三方公司支付李女

士工资的凭证，证明自己的工资标准和奖金依据。金羽公司代理人则故作镇定，提出要进行“声纹鉴定”以查明录音的真实性。

到底谁在说谎？为确认李女士手中是否有其他证据，闵行法院梅陇人民法庭法官助理程炜拨通了李女士的电话。李女士几番回忆，提供了金羽公司和第三方公司过往的打款记录。于是法院立即将这个关键证据通过电子方式送达至金羽公司处，并联系了公司代理人。

“李女士休产假期间，公司业务滑坡，业务量骤减面临转型，于是便对她做出了待岗的安排。既然都交底了，我们也拿出诚意来，我们愿意撤回鉴定申请，并愿意支付 30 万元补偿款，达成与李女士的调解。”面对眼前的重磅证据，公司代理人也没了庭上的底气，并主动提出和解。

面对金羽公司的和解方

案，李女士也表示同意。

一揽子调解方案 实现真正案结事了

本以为该案就此能达成调解，但法院发现原来在第一次仲裁期间，金羽公司就解除了与李女士的劳动关系，而李女士已经就该解除行为提起了新的仲裁。这意味着，双方的调解方案仍不一致，而且还将面临后续的拉锯式仲裁诉讼。

由于夹杂着劳动合同的解除等问题，需尽快进行第二次证据交换。法官列出了需要一揽子解决的问题清单，并留意了每一个细节。庭前法院询问李女士是否领取过生育津贴，李女士回复称，自己主观上认为没有公司的配合是无法领取生育津贴的，因此也一直没去申领。法院告知，员工可以直接通过 APP 线上申请办理。得知自己的生育津贴有了保障，李女士紧锁的眉头终于舒

展开来，调解的态度也明显缓和下来。

在一次次的释明以及庭前庭后一次次的反复电联沟通后，双方终于就所有纠纷达成了一致，调解金额也固定在了 35 万元。目前，金羽公司已经向李女士支付完毕款项，李女士也配合公司完成了各项工作交接。

【点评】

劳动争议纠纷中，同一当事人多次仲裁、诉讼的案件不在少数，在处理案件时随时可能产生新的矛盾，本案即是典型。在法院看来，法治是最好的营商环境，在保障劳动者合法权益的同时，也要助力企业发展，即便劳资双方产生了冲突与隔阂，通过向当事人释法理、谈情理、讲道理，注重实质性化解矛盾纠纷，也可以高效便利地为当事人排忧解难、定分止争，构建和谐劳动关系。