

□记者 章炜

外出就餐或者网上点外卖时，因商家不慎，顾客吃出异物的事时有发生。近日，上海市民张女士在吃外卖时，突然咬到塑料硬物，致使牙齿剧烈疼痛。为修复牙齿，张女士前后共支付了 8000 多元。然而，餐饮店的店长只同意赔付 1000 元。对于修复牙齿的费用赔偿，张女士与餐饮门店一直未能协商一致。为维护自身权益，张女士将餐饮公司起诉至法院。上海铁路运输法院立案后，近日依法适用小额诉讼程序，公开开庭进行了审理。

店长陪同去医院并垫付当日医药费

2023 年 12 月 11 日下午 4 点左右，张女士通过大众点评网点单，扣除优惠共付款 182.5 元，下单了“红料理”莲花路店的餐食，20 分钟后，餐食准时送达。

在食用一份豆汤鲜时蔬时，张女士突然咬到硬物，牙齿开始剧烈疼痛。当时，张女士经过仔细检查，发现是蔬菜中夹裹了碎的塑料硬物，便立刻与商家取得联系。“在豆汤鲜时蔬中吃到两块硬塑料，但打包盒没有破损，牙齿硌到了，咬东西就疼。”

此后，门店一位姓钱的店长回复：“我查到了，应该是装蔬菜的保鲜盒边破损掉里面了，您现在要到医院看一看吗？我来陪您去，或者您去也可以，医药费我来给您报销。”去厨房确认后又回复称，“我这边确定了，就是我们厨房打包盒破损后的塑料块掉里面的。真的是很抱歉，是我们的疏忽。”沟通中，双方都拍摄了照片发给对方。

当天天色已晚，张女士便与钱店长约好次日去医院就诊。第二天上午 9:30，张女士在钱店长的陪同下，就近在龙茗路上的茂菊口腔医院就诊。医生检查后告知是咬合硬物导致上颌第二颗磨牙产生了裂缝，由于裂缝深至牙龈根部，因此该颗牙齿无法保留，必须予以拔除后再行种植牙术，总治疗时长约 6-9 个月，其间需多次前往医院进行治疗。

在医院拍片检查后，就诊病历记载：“牙纵折，慢性根尖周炎急性发作。”治疗方案：“27 牙拔除，择期修复。”处置：“向患者交代病情、治疗计划、费某用、预后等，患者知情并同意治疗……”当日，张女士的 27 牙拔除，由店长垫付医疗费 308 元。此后的半年内，张女士多次就医复诊、进行种植牙治疗，共支付医疗

法院认为，食品生产经营者销售的食品应当符合食品安全标准。《食品安全法》第三十四条规定：“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品：……（六）腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂……”本案中，张女士发现案涉问题后即与被告联系，根据双方微信内容，被告店长在第一时间找到了原因，并拍摄缺损餐盒照片给张女士，与张女士咬到的塑

料异物相吻合。因此，法院确认张女士向被告购买的豆汤鲜时蔬餐食中混有塑料异物。被告举证的后厨视频，距离较远，无法清晰反映制作食材的情况，故餐饮公司认为案涉餐食不存在异物的意见，法院不予采纳。

餐饮店：店长担心差评才承认“异物”

结合张女士下单餐食、食用时咬伤、与被告店长沟通及就医等情况，具有时间上的连贯性，张女士此次牙齿受损系因餐食异物所致，由此张女士牙齿受损与被告提供餐食混有异物

诉讼实录

吃外卖硌坏了牙 8000 多元治疗费 门店“翻脸不认”

法院：赔付三倍医疗费

费 7849.9 元，实际支付医疗费总计 8157.9 元。因为后续治疗费的赔偿问题一直未能协商一致，张女士前往律师事务所进行法律咨询，并通过该所律师与被告协商、发律师函，共支付律师费 2000 元。但是，双方就赔偿问题仍未达成一致，为维护自身权益，张女士起诉到法院，要求餐饮公司赔偿三倍医疗费 24473.7 元以及律师费 2000 元。

张女士在店铺外卖餐食的事实，但不同意张女士的诉讼请求。餐饮公司表示，不认可张女士主张的豆汤鲜时蔬中存在异物。店长当时是担心张女士给店铺差评，在没有看到实物之前，确定说该硬物是其打包盒的缺角，认可了张女士主张的事实。而事实上通过被告提供的后厨视频证明，豆汤鲜时蔬的制作过程中没有掉入硬物的情况。并且，当日店长已垫付了张女士初次就医的医疗费 308 元。

另外，沟通过程中，张女士一直拒绝提供就医病历。餐饮公司认为，从常识来看，薄塑料片的硬度不会导致牙齿裂开，加上张女士提供的照片显示，塑料片并未损坏，反而是牙齿被咬坏的情况，不符合常理。之后，公司调取张女士病历发现，张女士裂开的牙齿之前就有补牙记录。而张女士在沟通时避重就轻，只说牙齿痛，隐瞒自己有补牙的事实，以达到索要三倍医疗费某的目的。餐饮公司基于对张女士主张的事实不认可，对律师费也不予认可。

法院判决：牙齿受损与餐食混有异物存在直接因果关系

存在直接因果关系，法院确认张女士就医产生的医疗费为食用被告出售的餐食造成的损失。

关于律师费，为张女士因处理本案侵权纠纷的实际支出，且有证据证明，法院予以支持。据此，张女士的诉讼请求，于法有据，法院予以支持。依照《食品安全法》第三十四条第六项、第一百四十八条、《民事诉讼法》第一百六十五条，法院判决餐饮公司赔偿张女士三倍医疗费 24473.7 元并支付律师费 2000 元。

消息树

秋风渐起，又到了一年吃大闸蟹的日子，当不少消费者准备好享受大闸蟹季时，却发现这其中的套路真不少。今年大闸蟹季出现了哪些消费套路？消费者如何才能吃得省心安心？记者进行了多方调查。

市民王女士有一张客户去年赠送的价值 1588 元的蟹卡，卡面显示的兑换截止日期是 2024 年 12 月。然而，她的兑换之旅却困难重重。

王女士回忆，去年她选择提货时就发现兑换界面显示“无法预约提货”，原想着有效期还长，并不着急。可等到今年再次扫码预约时，兑换平台仍显示约满。不仅如此，王女士多次打卡面显示的服务热线都无法接通，兑换平台也没有在线客服。

无奈之下，王女士通过发卡方找到了新的客服电话，但是客服却表示，这张卡券是和京东合作的，但目前已取消合作，提货卡与他们已没有关系，而且京东平台也并不支持提货，只能联系京东退款。可京东客服却告知王女士，需要提供蟹卡的订单号才能核实具体情况。由于是一张他人赠卡，王女士并不方便索要订单号。类似情况不止一例，有朋友赠送了冯女士一张永久有效的蟹卡，然而，当她在 9 月中旬准备提货时，却发现账户已冻结。她拨打服务热线询问后得知，发货商已与发卡公司停止合作。

此外，在各大直播间平台，绕开官方下单流程的“套路购”层出不穷。直播间通常以低价引流，再诱导有购买欲望的消费者进入账号视频作品界面，再选择账号视频作品界面中的“购物车”进入第三方网站购买。由于下单界面和流程与常规在平台商城购买的流程相类似，直播间的工作人员也反复宣称是官方链接，不少消费者等到完成支付后，发现无法像往常在后台查询到订单而感到不对劲时，为时已晚。而跳转至第三方页面时，平台系统毫无跳转警告。

业内人士分析，不法商家可以钻漏洞是因为平台直播间下单流程可能存在代码漏洞，平台应主动排查、修复漏洞，制定应急追回机制，发布消费骗局的公告提醒。

（来源：金台资讯）

1588 元蟹卡怎么成了『废卡』？
一年一度的大闸蟹季，『套路购』防不胜防