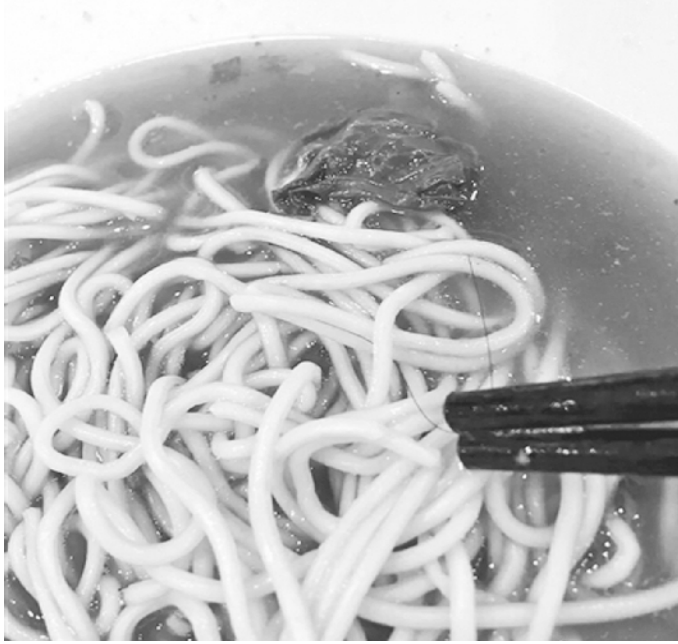


顾客吃出一根头发丝 起诉餐馆要求“退一赔一千”

法官详解“一根头发赔千元”始末

核心提示

近日,知乎上流传的一篇关于“有哪些你认为举报了没用,但实际上有用的事情”这个问题的回帖引发了网友的热议。网帖讲述了当事人因为在牛肉面里吃到了一根头发丝将餐馆告上法庭并最终维权成功的全过程,被不少人评价为“最让人舒适的维权帖”。日前,参与审理此案的浙江宁波市海曙区人民法院水法官在接受记者采访时还原了案件始末。



消费者在面条里吃出发

消费者吃出发丝 起诉餐馆索赔千元

7月2日,小海(化名)在宁波某面馆吃面时,发现碗中有一根比面条还要长的头发,便找来服务员询问。出乎意料的是,服务员态度很嚣张,不仅没有道歉,反而说:“有根头发很正常嘛!我给你换一碗?”在小海拒绝换一碗的提议后,服务员表示:“你爱怎么样就怎么样吧。”气不过的小海遂拨打了消费者维权热线申请调解,要求“退一赔三”,但被餐馆拒绝,最

终小海通过法律途径成功解决此事。

记者联系到小海的时候,他已经回归了正常的生活节奏,“每天要上班还要加班,很忙”。但谈及一个月以前的维权经历,他觉得自己的“较真”很有必要。

小海在网帖中介绍,自己于7月6日前往宁波海曙区人民法院递交起诉书,在法院自助立案区工作人员的耐心协助

下,顺利走完了立案程序。11日双方赶到法院调解中心进行再次调解,调解过程中小海援引《中华人民共和国食品安全法》第148条,要求店家“退一赔一千”,但与店家提出的“退一赔十”差距较大,调解再次以失败告终。

7月18日,宁波市海曙区人民法院就此事立案,小海作为原告方坚持自己的诉讼请求,要求被告餐馆“退一赔一千”。

最后一次庭前调解 餐馆松口同意赔偿

按照原计划,该案将于8月15日进行开庭审理。但还没等到开庭,案子就迎来了转机。

负责审理本案的法官水红东告诉记者,因为双方在最后一次庭前调解中达成了一致意见,店家同意了小海所提出的“退一赔一千”要求,所以此案没有进入庭审环节。

店家坚持了这么久,为何

在开庭前突然同意了小海的要求?水法官解释说:“立案后的庭前调解双方态度都比较温和,虽然之前的两次调解都没有成功,但这次庭前调解是最后一道关口,再调解失败就要进法庭宣判。被告可能也觉得这次再调不了就要上法庭进行判决了,判决书都是要依法公开的,网上都能查到,对他们店的信誉影响也不好,毕竟他们

是个连锁店,是比较注重自己的品牌的。”

水法官表示,庭前调解最终能够成功主要还是靠双方自己沟通,法院调解也是根据当事人双方自己的意愿进行,“我们调解也是要求必须按法律走的。原告方当时就直接摆出了《食品安全法》的具体条文作为依据,调解过程很顺利”。

追责是消费者的权利 维权案件呈上升趋势

据水法官介绍,虽然像本案那样因为一根头发丝就告上法庭的案件并不多,但是类似的消费者维权案却很常见,“现在消费者的维权意识不断增强了,越年轻的人维权意识越强,此类的消费者维权案件在我们法院也是呈上升趋势,不断增多。”

而此案的特别之处在于涉案金额较小,大部分人在遇到

这样的事后都会选择不了了之。对此,水法官认为,选择追责是消费者的权利,“可能有些人看来他过于较真,但这种较真是符合法律规定的,是消费者个人的权利。能有这样积极的维权意识还是好的,一方面可以维护自己的利益,另一方面也可以监督企业更加合法合规地经营。这本身就是一件互利的事,会使市场环境越

来越好。如果每个人遇到这种事情都不有所反应,那犯错的商家只会越来越猖狂”。

水法官称,一根头发丝最终引发一场官司其实存在一定的机动因素,“类似的情况在生活中十分常见,如果当时饭店的服务员态度好一点,道个歉,再给重新换一份面的话,双方可能也不会走到诉讼这一步”。

◆相关链接 保留“小票及头发照片”作用大

水法官建议,消费者在为自己维权时,“第一是要增强自己的法律意识,要学会用法律武器来保护自己的权益。当你把法律条文明白地摆在对方面前,那他也无话可说;第二就是遇到问题一定要及时留存证据,

证据很重要,我们都说‘证据是诉讼的灵魂’,案件最终的处理还是要依据双发当事人给出的证据来判决。像本案的话,原告当时就有意识地留下了购买牛肉面的小票以及面里有头发的照片,对最后的调解起到了很大

的作用。第三是要增强自身的权利意识,不能总吃‘哑巴亏’,咱们不惹事也不怕事,也不要怕麻烦。现在是互联网时代,一切都便利了,包括庭审诉讼,也可以在网上进行”。⑥4

据《北京青年报》

微信群互选、大数据匹配……

高校分宿舍 不只靠“缘分”

各地高校陆续进入开学季,对不少新生来说,结识室友将是一件充满期待又心怀忐忑的事。在以往随机分配为主的模式下,能否遇到心仪室友,多半只能靠“缘分”。不过,越来越多的高校正尝试打破这一传统,将“室友选择权”交给学生,抑或采用大数据推荐算法为新生匹配室友。

加微信后旁敲侧击 在闲聊中找到合拍的人

尽管距离报到还有段时间,但中国传媒大学研一新生肖雨(化名)已经早早跟自己的准室友建起了宿舍微信群。今年8月20日至24日,中国传媒大学通过后勤综合服务网向全日制脱产类博士、硕士、本科新生开放新生选房系统,而她正是在此期间跟其他三位准室友同时选好了宿舍房间号和床位。

从2016年至今,中国传媒大学已经连续第三年推出这样的系统。据学校新闻网报道,去年的自助选房堪称“秒杀”。经过新生数据整理、房源分配、模拟选房等准备工作,8月18日上午9点,系统正式开放。仅仅5分钟,选房人数便多达2000人。一小时后,已有3258人成功选择了宿舍床位。截至8月18日13点20分,有住宿需求的3966名新生中,已有3564人完成了选择。

而今年,选房“大战”同样如火如荼。“正式选房之

前,公号就有推送消息,我们考完研建起的新生群里也在转,大家基本都在模拟选房阶段找好了室友。”作为外地考来的学生,肖雨并没有太多渠道提前认识未来的同学,之前的复试几乎成了彼此之间仅有的接触机会,“我加了好几个人的微信,但也不能上来就问对方一堆信息,然后再像买东西一样挑挑拣拣,那样会弄得很尴尬。有些细节还是得靠旁敲侧击,在闲聊中慢慢了解对方的性格、爱好和作息习惯,尽量找到各方面都比较合拍的人。”

事实上,将选择权交给学生的做法并非仅此一例,华中师范大学、温州大学城市学院、华中科技大学、浙江工商大学杭州商学院等多所高校都在近年来相继推出了类似的寝室自选系统,允许学生通过贴吧、微信等不同方式来寻找自己认为合适的室友。

利用大数据推荐算法 匹配到志趣相投的室友

与“自选”不同,也有一些高校在尝试通过问卷调查收集到的结果来为新生找到匹配度更高的室友。

今年8月10日,随着中国人民大学“微人大”迎新通道的开通,由学校后勤集团发布的新生住宿习惯调查也连续第四年同步上线。据相关负责人介绍,问卷内容涉及作息情况等九类问题,截至9月1日,共有7105名新生填写。后勤集团国内公寓部会将调查结果发至各学院,作为新生床位分配时的参考数据。

而在南京大学,相关调查的结果还通过大数据推荐算法实现了室友自动匹配。据南京大学学生工作处的郭亚敏老师介绍,8月3日到10日,学校在迎新网的新生

须知页面发布了《关于进一步试点实施新生宿舍分配优化方案的情况说明》,并提供了问卷入口,新生可以根据个人意愿自主选择是否参与,“短短一天时间,就有超过一半学生填了问卷,总共下来有八成学生参与调查。”

作为去年试运行的升级版,郭亚敏表示,今年从问卷设计和技术手段上都有改进。“去年我们只针对部分学生进行了调查,并结合大数据加以分配,其他学生仍然按照传统方法随机分配。学期结束前,我们对一千多名学生进行了跟踪测试。”郭亚敏欣喜地发现,用大数据分配的学生,宿舍满意度比随机分配的学生高出10个百分点。⑥4

据《北京晚报》