

婚宴吃出异物,新人直呼“倒牌子”

陈先生提出整道菜退,大概3万元,酒店方只愿赔付2000元,双方协商无果

结婚是人生值得铭记的大事,婚宴是其中重要一环。近日,路桥一对新人怎么也没想到在精心准备的结婚喜宴上,宾客居然在食物中吃出了指甲,这让他们感到闹心不已。

A 甜品吃出指甲,新人直呼“倒牌子”

11月8日晚上,陈先生和杨女士在路桥的汤臣一品国际宴会中心举行婚宴。“他家厅大,档次也高,我们摆了56桌。婚宴三天前,我们全款付清费用,一共45万元左右。”

谁曾想,婚宴当天,一道甜品很“煞风景”。“我吃官燕莲子汤圆时,第一口就吃到硬硬的东西。拿出来一看,发现是指甲。应该是大拇指剪下来的指甲,很恶心。”因为是喜宴,宾客吴女士不想把事情闹大,赶忙叫来陈先生。

“她当时就把我叫过去,说怎么在

这种酒店吃出指甲。”陈先生气愤道,“宾客第一口就吃出这个,真是倒牌子。”

出现这样的事,陈先生找到服务员。“服务员说找人给我处理,我就去忙了。事后,我才知道,他们只是把吃出指甲的那桌,更换了甜品。”

从吴女士提供的照片看,异物看着确实是指甲。“服务员收碗碟时,想把我那个拿走,我说事情没处理,我要带走。”吴女士称,但后来,不知道什么时候,指甲不见了。

B 指甲来源成谜,酒店方拒绝接受采访

从酒店方,陈先生也了解到甜品的制作过程。“他们说是原材料全部放在一起,再分成一碗一碗炖。我让他们提供视频证据,他们也提供不了。”

陈先生称,后来酒店方来了一位经理。“那位经理态度很差,觉得我们不想付钱一样。”

当晚,双方也协商过解决方案。“我们还有两桌备用桌的冷菜没付款,一共5000多元,他们说可以少1800元,本来也无所谓,但他们态度不好,我们没同意。”

里面的指甲来自哪里?陈先生称酒店方并没有明确。“他们没有查,只是说

可能来自原材料,可能是酒店的,也可能是我们放进去的,说讲不清楚。我可以翻监控,他们说监控刚好没有拍到。”

这样的解释,陈先生不接受。“我们花了这么多钱,高高兴兴过来吃饭,没必要给自己倒牌子。”

婚宴过去十多天,这对新人一直在处理这事。“对方至少要态度诚恳地向我们道歉,其次这个菜品也要退款,大概3万元。”

11月25日,记者陪同这对新人以及吴女士一起,来到汤臣一品国际宴会中心,酒店方拒绝接受采访。

C 金额差距大,双方协商无果

陈先生告诉记者,他们也向市场监管部门反映过此事。随后,记者一行来到路桥区路北市场监督管理所。相关负责人介绍,所里收到陈先生的投诉后,工作人员组织双方进行过行政调解。

“酒店方提出赔付2000元,陈先生则想将整道菜退菜,大概3万元,双方不愿意让步,金额差距大,没有调解成功。”该负责人称,餐饮中出现异物无法完全避免,他们也接到过很多类似投诉。如果终止调解,消费者也可以走司法途径。

当提及处罚时,该负责人表示,照片作为证据并不充分。同时,《食品安全

法》规定,惩罚性赔偿的前提是造成危害后果。

如果市民吃出异物该怎么处理?该负责人进一步解释道,消费者吃到异物的个例,无法作为处罚依据。“比如消费者吃出蟑螂,我们到现场检查酒店操作间环境,如果操作间确实有很多蟑螂,我们会以卫生条件不符合食品规定,进行处罚。”

餐饮业无法根绝异物,该如何减轻风险?记者了解到,我市目前有类似于食品安全责任的保险,餐饮机构通过投保,在满足条件的情况下,发生异物事故时,可以理赔。



宾客在婚宴的一道甜品里吃到了指甲。

晚报帮帮团 特约律师事务所
浙江和从律师事务所 13819671599

D 律师提醒: 吃出异物时,消费者可以通过多途径有效固定证据

民以食为天,食以安为先。吃出异物,消费者如何有效固定证据?记者咨询了浙江和从律师事务所主任曹理尚律师。

曹律师建议道,在饭店或其他餐厅用餐过程中,消费者在食物中发现其他异物的情况,应保持其食品原样,不要对餐品进行改动,消费者可以当场使用手机拍照、或视频录像,可以从不同角度进行拍摄、录像,确保清晰拍摄食品中的异物,同时需要将餐厅的标志或周围环境一并拍入,以确保证据的真实性、合法性和关联性;如果用餐环境周围有视频监控的,应调取监控视频,还可以排除异物非消费者自己投放或在餐桌上时落人的。同时,可以邀请共同就餐的人员或在旁边就餐的人员、餐厅或饭店的服务人员共同做证,证明在食物中存在异物的情形。另外,消费者还应妥善保存点菜的单据和付款凭证,证明消费者存在消费行为。

食品安全标准是一种“强制执行的标准”,包括食品安全国家标准、食品安全地方标准和食品安全企业标准。曹律师介绍,《中华人民共和国食品安全法》规定,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。但是,食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

“生产者应建立完善的质量管理体系,从原料采购、生产加工到成品出厂,每一个环节都要进行严格的质量控制,确保产品符合食品安全标准。”曹律师说,同时要提高员工对食品安全重要性的认识,确保他们在生产过程中能够严格遵守操作规程,减少人为因素导致的食物安全问题,以保护消费者的合法权益。

记者 项弋凌 文/图

婚宴确认单

新郎: 陈	新娘: 杨	宴会日期及时间: 2024年11月8日 星期五 晚餐
联系方式: [REDACTED]		宴会地点: 国际厅
定金已收: 60000元		付款方式:
宴会保证人数 11人/席数桌: 55桌		宴会备桌: 2桌
宴会标准: 7999元婚宴菜单(不含税)		备注: 酒水
7999元婚宴菜单		1、一次性湿巾2元/包,按当天实际用量计算收费。
大对虾/海蜇头 国宴鸡/芹菜斑鱼肚		优惠项目
黄鱼鲞/时令水果 温州鸭舌/鸡椒牛肚丝		1. 赠送价值2580精美广式甜品台。
三文鱼拼鹅肝拼象拔蚌(1斤)		2. 婚宴消费满20桌(含20桌)赠送宝宝满月酒消费券2000元,仅限3桌以上宝宝酒使用(有效期2年)。
官燕莲子汤圆(分11客)		3. 免费畅饮指定啤酒饮料(百威纯生/可乐/雪碧/王老吉)。
葱油大黄鱼(1.5斤/条)		4. 自带酒水免收服务费。
龙腾四海拼香酥带子(龙虾1.5斤)		5. 婚庆进场费6000元。