火锅热油突然爆开 顾客被烫伤 如何索赔 听听专家怎么说

张女士上月底和几个朋友一起去吃火锅，没想到锅里的热油突然爆开，溅了她一脸。幸亏当时处理及时，就医后没有什么大碍。此后，她和火锅店商量赔偿事宜，对方表示既然张女士没有什么损失，就不需要赔偿了。损失不大就不用赔？张女士于是通过论坛发帖以及向市场监管部门举报等方式维权，讨要说法。

顾客：脸上被溅了热油差点毁容

张女士告诉记者，她和几个闺蜜上月底到位于鄞州万达广场的大话玺牛火锅店吃火锅，没想到因为热油爆开，自己差点被毁容。

“当时，我和3位朋友约会吃午饭，这是我们第二次去大话玺牛火锅店吃饭了。我们约在那里的原因是因为充卡消费，卡里还有不少消费券，但这次的聚会却实在是吓得我们四人魂飞魄散。”张女士说，当时她们点了一份鸳鸯火锅。四人正边吃边聊，突然听到了一声爆炸声。大家还没反应过来，紧接着桌上那锅热油随着爆炸飞溅而出，全部溅到她们四人身上和脸部。“不到5秒，第二声爆炸声又响起。我们已经意识到危险，赶紧逃离座位，隔壁桌吃火锅的朋友，衣服也被溅上了热油。在逃离座位过程中，第三声爆炸声又响起……真是惊魂的一幕！”说起当时的情景，张女士还心有余悸。

张女士告诉记者，当时她们四人马上检查脸上和身上的烫伤情况，然后找到自来水龙头，拼命地用冷水冲洗，减轻烫伤伤害，在冷水冲洗的同时还用冰敷。然后立马由一个受伤不太重的朋友开车紧急到医院就医。医生看到脸部情况后，表示幸亏应急处理及时，不然很有可能造成脸部皮肤损伤，很可能毁容。

“当时，店里有一个营业员是全程陪同我们去就医的，挂号看病什么费用也是他们垫付的。”张女士说，自己脸上的皮肤红了好几天，过了一个礼拜左右才完全复原。当时，她还怕留下什么后遗症，直到情况稳定了，她才到店里讨要说法。可是店家的态度让她很受伤。“他们不但不肯退还我们卡里剩下的700多元钱，还不提赔偿的问题，只是给了我们一点代金券就完事了。”张女士坚决要求现金赔偿，双方就此僵持不下，于是张女士向市场监管部门投诉。

商家：她发帖恶意攻击还涉嫌敲诈

随后，记者联系到了大话玺牛火锅店的刁店长。他告诉记者，首先火锅热油爆开的原因现在很难确定，也许是顾客操作不当造成的，现在已经说不清楚了；其次，事情发生后，他们第一时间派人陪同受伤的张女士和她朋友去医院处理，而且垫付了相关的费用，当天那餐消费也免单了。

“当时，张女士和她的朋友也没说要什么赔偿，她们也自己回家了。为何事情已经过去好几天了，再来说赔偿的事情？她要求除了退卡，还要一次性赔偿2000元，这就有敲诈的嫌疑了，这个条件我们无法接受。”刁店长表示，由于他们是连锁经营，预收款都是由总部统一管理的，赔偿的问题也要走流程，按照目前的情况，他们是无法满足张女士提出的要求的。“我也知道她现在到处投诉，还在网上发帖，对我们店进行恶意攻击，这点我们无法接受。”

刁店长告诉记者，他们请张女士去医院复查，但张女士不同意，没有办法进一步沟通，如果无法协商，只好走法律程序。

律师：顾客有权索赔，但需提供证据

宁波市消保委副秘书长周丽娟认为，消法第八条规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。经营者提供商品或服务造成消费者人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通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。具体到该起案件中要考虑责任分配，吃火锅容易被溅到热油，这件事中经营者是否有预防措施，有没有尽到合理的提醒还是消费者自己疏忽造成的，要按责任大小来承担。

而浙江和义观达律师事务所王丽红律师则表示，如果受到伤害，商家自然要承担责任，顾客也有权利索赔，但是具体要分清责任，要本着谁主张谁举证的原则。如果要赔偿2000元，就要拿出证据证明自己确实有相应的损失。

记者 毛雷君

>>>近日 深睡舒深睡植物精油已引进我市，众多失眠者可体验一番。据悉，这种精油由我国多名老中医专家研制，主要成分为缬草、白睡莲、茯神等天然植物，不经肠胃吸收，基本无副作用，只需睡前在脖颈两侧喷几下即可。

“瞌睡虫”飞到我市

北京中医学院的李教授患有多年的失眠，安眠药从每天1 片加量到每天5 片还是睡不着，反而越来越觉得头痛。

秦岭深山遇“睡草”

2008年6月份，单位组织老专家们去陕西秦岭旅游，李教授走得慢，一个人在半山腰的草丛中休息，这片郁郁葱葱的草丛上开满了淡紫色的花儿，阵阵清香袭来，老人竟然不自觉地打起了瞌睡……

这一睡不要紧，让当地的导游漫山遍野地找了他5个小时！李教授好奇了，怎么我一闻这花香就想睡觉？于是他找到一位当地老人问了个究竟，老人说：“这叫缬草，也叫蜘蛛草或七里香，当地人叫它‘睡草’，意思是谁闻见都打瞌睡！”

历史悠久的“睡草”

李教授回到北京后，查阅了很多资料，发现，其实我国早在明代《本草纲目》中就有关于缬草的记载：缬草，性味甘平，可镇静安神也。缬草，也叫蜘蛛草或者七里香。民间称之为“睡草”。目前缬草最主要的产地在欧洲，我国由于缬草野生生长环境锐减，使缬草的应用也逐渐被遗忘。李教授查阅资料还有如下重大发现：

早在18世纪中期，缬草在欧洲就作为能够镇定安神的物质被使用；

在欧洲民间喝缬草煎茶调理至少已有几百年历史；

缬草已被美国、德国、法国、英国、意大利等25个国家收入药典；

在美国或欧洲市场缬草制剂均是畅销天然植物。

德国先进技术制精油

如果利用缬草的花香研制一种产品，岂不是对自己有很大帮助？李教授的想法得到了北京海坚国际生物科技有限公司的大力支持。经过长达三年的实验和不断改进，李教授根据中医“天人相应”的理论，将缬草与白睡莲、茯神等天然植物科学配伍，并与德国N-labor实验室合作利用其先进的德国植物萃取技术，通过全新的德国黑科技，打造成粒径（200道尔顿）的热力学稳定、各项同性、透明的均相分散体系，通过高效无毒的微米载体，同时运用拥有自主知识产权的小分子透皮技术，实现快速渗透吸收。成功研制出——深睡舒深睡植物精油。

特别提示：本品效果佳，使用后切勿驾驶交通工具或高空作业，以免发生危险。

便捷的外用方式

只需睡前在脖颈两侧各喷几次，立即像闻到“瞌睡虫”一样，被包围在天然的花香中。

■女人睡得香 延缓衰老

现代女性，工作压力大，每天晚上翻来覆去睡不着，抓狂得直想撞墙，数绵羊数到一千，却越数越清醒。如果睡眠质量高，工作效率也高。

■男人睡得香 精力更旺盛

成功精英男人，家里、公司的事一大堆，天天烦得睡不着，影响工作精力。如果睡眠质量高，精力充沛工作更带劲，生活更精彩！

■老人睡得香 长寿少生病

随着年纪增长，老人更重视健康，但睡眠质量也在下降，很多老人因为长期失眠，患有多种疾病。高质量的睡眠，为老年健康保驾护航！

失眠不吃药 一觉睡到大天亮

深睡舒
深睡植物精油

买3送1 买5送3

订购专线：400-9957-518 免费送货 货到付款