



门店里,这款提拉米苏在售。记者 毛雷君 摄

## 提拉米苏里吃出了蟑螂?

### 消费者要求赔偿1000元遭拒

“这也太恶心了!”消费者杨先生投诉,他给妻子购买的提拉米苏蛋糕里,居然吃出了蟑螂!



提拉米苏里的蟑螂。受访者供图

## 1

### 蛋糕快吃完时,居然发现一只蟑螂!

“老婆下班比较晚,我是买了给她当点心的。”杨先生告诉记者,这块提拉米苏蛋糕是8月12日下午,他在位于五乡的一家绿姿鲜奶烘焙门店购买的,用了网络平台的优惠,一共支付了19.9元。

杨先生说,自己是那家店的常客,有时候单位也会发绿姿的蛋糕券等作为福利。但是这次的消费体验让他对品牌很失望。

“这个蟑螂很小,应该就是生活中常见的那种德国小蠊。”杨先生给记者出示了当时拍摄的照片,还为此特意去网上查询

了相关信息。他表示,由于提拉米苏颜色比较深,而且这个小蟑螂是在蛋糕底部发现的,一开始没发现。

“等到快吃完了,居然在盒子底部发现一只蟑螂!”杨先生说,当时他的妻子就恶心得呕吐起来。现在事情已经过了2天,但是心理阴影还没有完全消散。“虽然没有去看医生,也很难说会对身体造成多大的伤害,但是那种感觉却一直挥之不去。”杨先生认为,作为知名的连锁蛋糕店,出现这样的问题太不应该,食品安全问题应该引起足够重视。

## 2

### 消费者与商家就赔偿数额产生分歧

之后,杨先生就赔偿问题和商家进行了沟通。一开始,门店表示可以赔偿200元现金,但是被杨先生拒绝了。他通过查询相关法律条文,认为应该获赔1000元。

“我专门查阅了《食品安全法》,其中规定,消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。”他说,“相关条款规定,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10倍或者损失3倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足1000元的,为1000元。”所以,他认为自己提出赔偿1000元的要求并不过分。

8月14日,记者来到这家绿姿门店了解情况,同款提拉米苏还在热销中,通过APP下单,可以享受19.9元的特价。这些提拉米苏都是单独铁盒包装,而且由公司总部统一供货,需要冷藏保存。当班店员告诉记者,当时杨先生确实到店和他们进行了沟通。“我们也如实向上级进行了汇报,从我们的层级来说,最多可以按照商品10倍价格赔

偿,但是他对200元的赔偿不满意,坚决要求赔偿1000元。”店员表示,之后他们向区域经理进行了汇报。

随后,记者也和区域经理邱先生进行了电话沟通。邱经理在电话里表示,他们已经了解到相关情况。“我们的意见,最多可以给杨先生500元的赔偿,但是杨先生一直坚持少于1000元就没法谈。”

邱经理认为,虽然产品盒子里发现了小蟑螂,但是在出售后才发现,目前也很难判断在哪个环节出现了蟑螂。“当然,我们没有回避问题,只是在具体的赔偿金额上和杨先生还在协商中。”邱经理还强调,这款提拉米苏属于热销产品,如果出现问题都要求赔偿1000元,他们也无法满足消费者的要求。

不过,杨先生却认为,绿姿作为宁波本土知名品牌,更要加强生产流程管理,重视食品安全问题。“我提出赔偿1000元是有理有据的,并非过度或者恶意维权,希望绿姿可以正视问题,给出让消费者满意的解决方案。”杨先生坚持自己的诉求。

#### 律师观点

浙江同舟律师合伙人韩志清律师认为,消费者提出的不足1000元按1000元赔偿是符合法律规定的。如果双方无法达成一致,建议消费者向市场监督管理局投诉和举报。

记者 毛雷君 通讯员 实习生 张吾菲

# 七周年店庆 感恩大回馈

好货可以不贵, 每年等一回

活动时间: 2023年8月18日-8月31日

<p><b>采购价上涨30元/克</b></p> <p><b>店庆虫草不涨价!</b></p> <p>一级虫草: 零售价198元/克 买30克送3克 <small>(总重33克, 品质或重量为下限)</small></p> <p>选装甲级: 零售价258元/克 买50克送6克 <small>(50克以上, 超出部分, 按230元/克计, 不参与满赠)</small></p> <p>精选甲级: 零售价278元/克 买50克送6克 <small>(50克以上, 超出部分, 按250元/克计, 不参与满赠)</small></p> <p>大草一级: 零售价298元/克 买50克送6克 <small>(50克以上, 超出部分, 按270元/克计, 不参与满赠)</small></p> <p>大草甲级: 零售价358元/克 买50克送6克 <small>(50克以上, 超出部分, 按320元/克计, 不参与满赠)</small></p>	<p><b>灵芝孢子粉</b> 店庆价 <b>¥2.8</b></p> <p>厂家直供: 低至 2.8元/克 <small>(200克/盒)</small></p> <p>预订“野生”灵芝孢子粉500克 赠价值千元灵芝孢子油2瓶</p>	<p><b>15米深海底播辽参</b> 店庆价 <b>¥34</b></p> <p>干海参: 1980元/250克起</p> <p>即食海参: 498元/500克, 袋 第二袋半价</p>	<p><b>西洋参</b> 可低至0.5元/克</p> <p><b>有机三七</b> 买1千克赠同款500克</p> <p><b>花旗参</b> 买250克送250克</p> <p><b>森山铁皮</b> (40小包礼盒装) 580元/盒</p> <p><b>野生灵芝</b> 8折</p>
	<p><b>正品燕窝</b> 店庆价 <b>¥18</b></p> <p>正品燕条: 100克以上低至 18元/克</p> <p>干挑燕盖: 100克以上低至 25元/克</p>	<p><b>铁皮枫斗</b> 店庆价 <b>¥1.2</b></p> <p>铁皮切片: 店庆价 1.2元/克</p> <p>药材级烤条: 店庆价 2.5元/克</p> <p>药材级铁皮满500克赠指定西洋参200克</p>	<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>优惠券</b></p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">60元</p> <p>消费满500元使用</p> <p><small>冬虫夏草除外, 上述产品均可参与 (每人可申领一张)</small></p> </div>

地址: 鼓楼永寿街6号《宁波晚报》养生汇寿全斋店

电话: 0574-87228361

活动最终解释权依法归本店所有