

炸鸡里吃出蟑螂反成被告? 天津法院为差评权撑腰!

新闻有味道

泽华

点了炸鸡吃出蟑螂,顾客给差评商家“破防”。倒打一耙要对簿公堂,名誉受损索要赔偿。

近日,家住天津市津南区的李某通过外卖平台下单购买某炸鸡店的炸鸡,食用时发现炸鸡里有蟑螂。于是,李某在外卖平台上发布评论,上传带有蟑螂食品照片和视频,同时在个人自媒体账号发布相关视频和照片,引发一定关注。商家称李某是为敲诈钱财而恶意报复,且认为其行为损害了炸鸡店名誉,遂诉至津南法院,要求李某删除视频,赔偿名誉损失费、经营损失费。法院经审理认为,李某所发布的内容未捏造事实、未使用侮辱诽谤性词语。最终,法院判决李某不构成侵犯名誉权行为,无需承担赔偿义务。

点外卖吃出了蟑螂,本来就够让人恶心和闹心了,记录、发布相关情况,结果还被商家说是“诽谤”。本来是维权的,竟然成了被告,这真是花了钱、添了

堵、窝了火。这起案件之所以受到关注,在我看来,是因为其折射出当前普遍存在的三个深层问题。

一是举证困境——消费维权不能总在“证据链”上摔跟头。在这起案件中,法院运用“高度盖然性证明标准”认定食品安全问题存在,这一裁判思路值得点赞。所谓“高度盖然性”证明标准是指在民事诉讼中,当证据无法完全确定事实时,如果一方当事人提供的证据让法官认为“极有可能”是真的(可能性在75%以上),法院就会认定该事实成立。但我们不能忽视,在大量的消费纠纷中,消费者往往因为无法形成完整证据链而维权失败。在涉及食品安全等敏感维权时,请强化“证据链意识”。比如“开袋留痕”,如果发现问题,尽量保持商品原样。当然从另一个角度看,录像留痕的举措会给消费者增添不必要的麻烦,所以津南法院的这一裁判思路也值得推广,在消费纠纷中,不应苛求消费者提供“现场直播式”的确凿证据,而应综合全案事实分析认定。

二是职业索赔——商家为防范“碰瓷陷阱”无视正当维权。商家坚称消费者“伪造蟑螂讹诈”,虽然因为没有证据未

被法院采信,但这背后折射出一个真实存在的行业痛点:职业索赔人的恶意敲诈。作为商家,既要防范恶意索赔,更要积极回应正当维权。严守合规底线是根本,定期清理货架,确保无过期食品,保证门店后厨卫生。守法经营不仅是对消费者负责,更是防范职业索赔的最强盾牌。同时,完善证据链条是关键,保存产品合格证、进货单据、检验报告等资料。在店内安装可追溯的监控设备,既能有效防止职业索赔人通过偷换商品栽赃,也可以面对消费者正当维权时提供证据查询。

三是平台责任——评价系统的“守门人”不能缺位。李某通过外卖平台发布差评和视频,商家则在平台留言称消费者“敲诈勒索”。这场“评价攻防战”发生在平台空间,但外卖平台在整个事件中却近乎“隐身”。这引出一个更深层的问题:在消费者与商家的评价纠纷中,平台应该扮演什么角色?

事实上,主流平台对评价管理已有较为完善的规则。抖音小程序评价管理规范明确,禁止商家“对写差评的用户以骚扰、侮辱、恐吓等方式影响其评价的客观性与真实性”。大众点评的评价诚

信管理总则更是详细列举了“骚扰用户扰乱评价秩序”的违规行为,并规定了扣除诚信分、禁止上榜等处罚措施。

规则虽全,执行却难。商家留言称消费者“敲诈勒索”,这种行为是否属于“不友善词汇”?如果消费者被商家诬蔑,平台能否提供快捷的维权通道呢?这显然需要平台进一步完善细化规则,当好评价系统的“守门人”。

当平台守土有责,法院公正裁判,消费者积极发声,商家合规经营,我们的消费环境才会越来越好。这正是:民以食为天,卫生是底线。商家若合规,何惧被人“陷”?差评非诽谤,监督应全面。消费环境好,同心共创造。

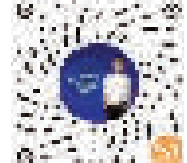
《新闻有味道》节目

音频直播:每周一至周五7:40

播出频道:天津新闻广播

播出频率:FM97.2 AM909

视频推送:
“新闻有味道”
微信视频号



漫画漫评



漫画 张弛

李女士因资金周转困难,向朋友张先生借款5万元,并约定若到期未还则成为其女友。后李女士无力偿还,便做了张先生女友,但两人最终因矛盾分手。张先生随即追讨欠款,遭李女士拒绝,理由是已履约。律师指出,所谓“恋爱抵债”的约定,因违背公序良俗而无效。但合法借贷关系受保护,李女士仍须归还5万元。

这出“恋爱抵债”的闹剧,既是对法律的误读,也是对爱情的亵渎。感情是感情,金钱是金钱,一旦混为一谈,就可能变成一笔糊涂账。用情感裹挟债务,或用债务绑架情感,最终只会让双方陷入更尴尬的境地。

大爷撞法拉利拘163元和4棵青菜赔偿

近日,山东临沂街头。一位大爷骑着三轮车不慎剐蹭到一辆法拉利跑车。他没有选择离开,而是留在原地等待车主。据车主讲述,大爷对车价毫无概念,只知道自己闯了祸,便掏出身上仅有的163元作为赔偿。当车主婉拒并告知车辆实际价值时,大爷随即又从车上拿下4棵青菜,执意塞给车主。最终车主趁大爷离开,将钱悄悄放回大爷的三轮车车厢里。

一把零钱,四棵青菜,是大爷当下能拿出的全部诚意;车主收下又悄悄归还,照顾了大爷的自尊,是最体面的回应。没有“谁弱谁有理”的绑架,也没有因富有而傲慢。大爷的诚信与担当,车主的善良与体谅,双向奔赴。

男子穿女装进故宫参观被拒

一名男子因男扮女装进入故宫参观,被工作人员拦下拒绝其入内。男子质疑:“我花钱买了票,凭什么不能进?”工作人员回应称:“因为您男同志穿女装,这不符合故宫规定。”故宫博物院官方《参观须知》明确规定:酗酒、衣冠不整、奇装异服者谢绝入院。工作人员作出解释后,男子仍日不依不饶。

故宫作为具有深厚历史底蕴的文化遗产,其参观环境需要保持基本的庄重感。工作人员拒绝其入内,并非否定个人表达,而是为了维护参观秩序及大多数游客的观感体验。比如,这样着装的人无论是进入男厕还是女厕,都可能引发尴尬。个人风格值得尊重,但不能以“自由”为名挑战公共秩序。本组点评 宋学敏

砸窗取AED救人 不能总靠“破窗”守护生命

宋学敏

新闻热评

近日,山东威海一位市民突发心梗,家人拨打120后,按照急救指引寻找附近AED(自动体外除颤器)。众人发现路边一辆贴有AED标识的保时捷轿车,却始终无法联系上车主,情急之下只能破窗取出设备救人。事后,车主李先生不仅婉拒赔偿,还说出一句暖心话:“砸就砸吧,人命重要!”

不少网友称赞李先生“格局大”,更

有留言“活该他开保时捷”。感动之余,也有人提出疑问:在生死关头,守护生命为何只能依靠砸车窗?倘若车主无法联系、事后执意索赔,结局又会如何?法律其实并无障碍。家属的行为完全符合《民法典》第一百八十二条“紧急避险”条款,即便需要承担补偿责任,也无需承担民事侵权责任;加之法律明确的“好人条款”,善意施救行为依法免责。但核心问题在于,公众未必熟悉这些法律规定,紧急情况下更无暇查阅法条。

这些疑问直指一个普遍现实:我国

AED配置速度不断加快,但急救保障的“最后一公里”仍未彻底打通。如今车站、商场、学校等公共场所的AED设备持续增加,可部分设备被锁在柜中无人开锁、电池过期无人维护,还有工作人员根本不会操作。即便设备就在身边,也常因藏在角落、标识不清,导致群众“找不到、够不着、用不上”。

社会车辆本可成为流动急救点,但这类“移动AED”至今未能形成覆盖广泛、调度顺畅的网络。

有专家直言,当前AED普及最大的瓶颈,是设备配置密度不足,加之公

众“不认识、不会用、不敢用”。对此,专家建议:一是压实场所管理单位主体责任,健全AED日常巡检、维护、更新规范,做到有章可循、有责可追;二是推动AED精准入图,让群众能像查找加油站一样,打开手机即可定位最近的急救设备;三是应推动急救培训进社区、进学校、进驾校,让AED使用从专业技能变成全民常识。

设备常备、技能常在,才是对生命最可靠的守护。从威海这扇被砸碎的车窗开始,公共急救体系建设真的该向前迈一步了。

十年“邻里守望” 上门千次 服务万回

社区居民:有他们可方便多了

3月16日,和平区新兴街道新兴北里社区洋溢着温馨与喜悦的气氛,“邻里守望”志愿服务队成立十周年纪念活动在此举行。新老志愿者与社区居民欢聚一堂,共同回顾这支队伍十年如一日的坚守历程,见证爱心的传承与延续。

新兴北里社区“邻里守望”志愿服务队成立于2016年3月18日,由李淑花老人牵头组建。十年前,这支队伍仅有4名成员,4姐妹走街串巷,为老人理发、裁剪包缝、测量血压。

如今,这支队伍已发展成为拥有22名骨干成员的稳定志愿力量,是社区里最温暖、最亮眼的“志愿红”。

十年来,队员们不辞辛劳,克服家庭琐事与身体不便等诸多困难,始终以饱满的热情投身于志愿服务。他们用耐心细致、体贴入微的服务态度,守护着社区居民的幸福生活,让“邻里守望”成为社区最动人的底色。

服务项目紧贴居民日常生活所需,每月定期开展。据统计,十年来,



服务队累计服务近万次。仅去年一年,便完成测血压237人次、裁剪衣物62件、包缝176件、理发221人次、磨刀296把、染发13人。此外,志愿者们还为行动不便的老人提供上门缝补、制作被褥、打扫卫生等服务,全年累

计服务达1047次,赢得社区居民的广泛赞誉。

活动现场,志愿者们自编自演了文艺节目,三句半“我是志愿者”展现了志愿者的昂扬风貌,传递出志愿服务带来的快乐与温暖。“以己之长,助

人之困,尽力而为,不计报酬……”活动中,社区志愿者协会会长袁刚宣读《志愿者服务守则》,质朴真诚的话语打动了居民。居民朱德明说:“一年到头总少不了麻烦他们,有他们可方便多了。”

作为服务队的创始人,78岁的李淑花把肩上的担子交给了65岁的李艳珍,“志愿服务需要接班人,要把这份爱心一直传递下去。我岁数大了,眼神不如从前,就托付给了李姐替我负责包缝工作。她是原来天津缝纫机厂的师傅,包缝技术比我还好呢!”

志愿服务不仅仅是帮助他人做事,更是情感的纽带。活动现场,许多街坊邻居特意前来,只为与志愿者聊聊天。多年来,因为志愿服务,大家相识、相知,成为朋友,邻里关系更加和睦,彼此也从中体会到了志愿服务的快乐,同时还带动更多人见贤思齐,提升全社会的道德水准和文明素养。

文/摄影 记者 肖怿国

热心大姨退休不退岗参与志愿服务

“我愿意做社区的一匹‘老马’”

“有事您言语!”这句话是七旬老人张春风的口头禅。她是邻里眼中的“暖心使者”,是社区里人人称赞的热心阿姨。

张春风住在红桥区名景家园社区。近日,她在小区花园遛弯时,发现地上“躺”着一串钥匙,上面既有家门钥匙,也有单位门卡。张阿姨第一时间将钥匙送到社区居委会,在社区工作人员的协助下,很快便联系上失主。失主拿到钥匙后连声道谢,张春风只是摆摆手,说:“都是邻居,互相帮助是应该的。”

在名景家园,这只是张春风无数暖心瞬间中的一个剪影。退休后,她积极参与社区事务,身兼社区空巢守护队志愿者、名景之家艺术团成员等职务。她把社区当成家,把邻里当亲人,用一点一滴的实际行动,温暖着整个社区。

辖区高龄老人齐秀萍是张阿姨的重点关照对象。老人行动不便,儿子残疾,张春风便主动对接,化身“贴心亲人”,帮忙取快递、买药品蔬菜、清扫房间,还常常陪同老人就医。“今天又到复诊的日子了,走,我陪您去。”暖心的话语和

陪伴,已成为齐秀萍老人生活中最可靠的慰藉。

从清理楼院、帮扶困难群众,到宣传政策、组织文艺演出,张春风几乎参与了社区所有的志愿服务活动。哪里需要她,她就到哪里,认真负责,毫无怨言。

面对邻居们的称赞,张春风谦逊地说:“我今年七十了,常说‘老骥伏枥’,我愿意做社区的一匹‘老马’,退休不退岗。为街坊们跑跑腿、做点小事,心里头舒坦。”

文/摄影 记者 董欣妍

“我这心里的疙瘩终于解开了” 化解邻里矛盾 心理老师立功

“多亏了社区的心灵驿站,我这心里的疙瘩终于解开了。”日前,河东区二号桥街道靓东花园社区的张奶奶说起社区的心理服务,言语间满是感激。

张奶奶此前因怀疑家中财物受损,与邻居产生矛盾。社区心灵驿站心理老师介入后,通过多次倾听沟通,发现张奶奶的猜忌与高龄空巢产生的安全感缺失有关。心理老师采用共情疏导的方式,逐步与张奶奶建立信任,并建议其女儿在家中安装摄像头,增强老人的心理踏实感。经过持续的心理疏导和社区网格员的定期陪伴,张奶奶逐渐放下心结,不再指责邻居,邻里关系重归和睦。

同社区的王阿姨曾因长期投诉楼上噪音问题与邻居关系紧张。心理老师介入后发现,王阿姨因晚年睡眠质量下降、心理压力持续累积,对微弱声音产生敏感甚至幻听。心理老师耐心向她解释幻听的成因,并教授睡前放松技巧,同时联动家属增加陪伴。经过疏导,王阿姨的幻听症状明显减轻,情绪也逐渐平稳。

据介绍,河东区二号桥街道各社区“心灵驿站”配备心理咨询师和志愿者,提供一对一咨询、情绪疏导等服务,在化解邻里矛盾、疏导居民心理问题方面发挥了积极作用,多起困扰居民的心理问题得到有效干预。针对家长育儿焦虑问题,驿站还联合学校开展心理辅导“家长沙龙”和读书分享会,帮助家长缓解压力、科学育儿。 记者 冯强

关爱家庭照护者 帮扶陪聊换来“喘息空间”



近日,南开区向阳路街道昔阳里社区组织开展“时光花语,静享此刻”暖心志愿服务活动。

本次活动聚焦照护者群体的实际需求,通过专业护理指导、陪伴谈心、贴心帮扶等形式,为长期坚守在照护岗位上的居民打造放松身心、缓解压力的温馨空间。社区提前组织志愿者开展专业照护知识、应急处理技能等专项培训,确保服务科学、规范、安全、贴心。

活动现场,志愿者为照护者细致讲解科学照护技巧与日常护理方法,耐心解答照护过程中遇到的难题,与照护者谈心交流,帮助他们释放长期积累的心理压力。针对行动不便、难以出门的居民,志愿者还主动上门,提供一对一指导与陪伴服务。 文/摄影 记者 史嵩

Table with TV schedule for Tianjin TV (101), including programs like 12:00 12点报道, 12:25 天气预报, 12:30 剧场, etc.

Table with TV schedule for Tianjin TV (102), including programs like 12:00 12点报道, 13:30 党的生活, 14:00 新闻这一刻, etc.

Table with TV schedule for Tianjin TV (103), including programs like 14:56 剧场, 17:20 缘来是你, 18:20 老友会, etc.

Table with TV schedule for Tianjin TV (104), including programs like 12:00 二哥说事儿, 12:55 法眼大律师, 14:50 纪录片, etc.

(节目以实际播出为准)