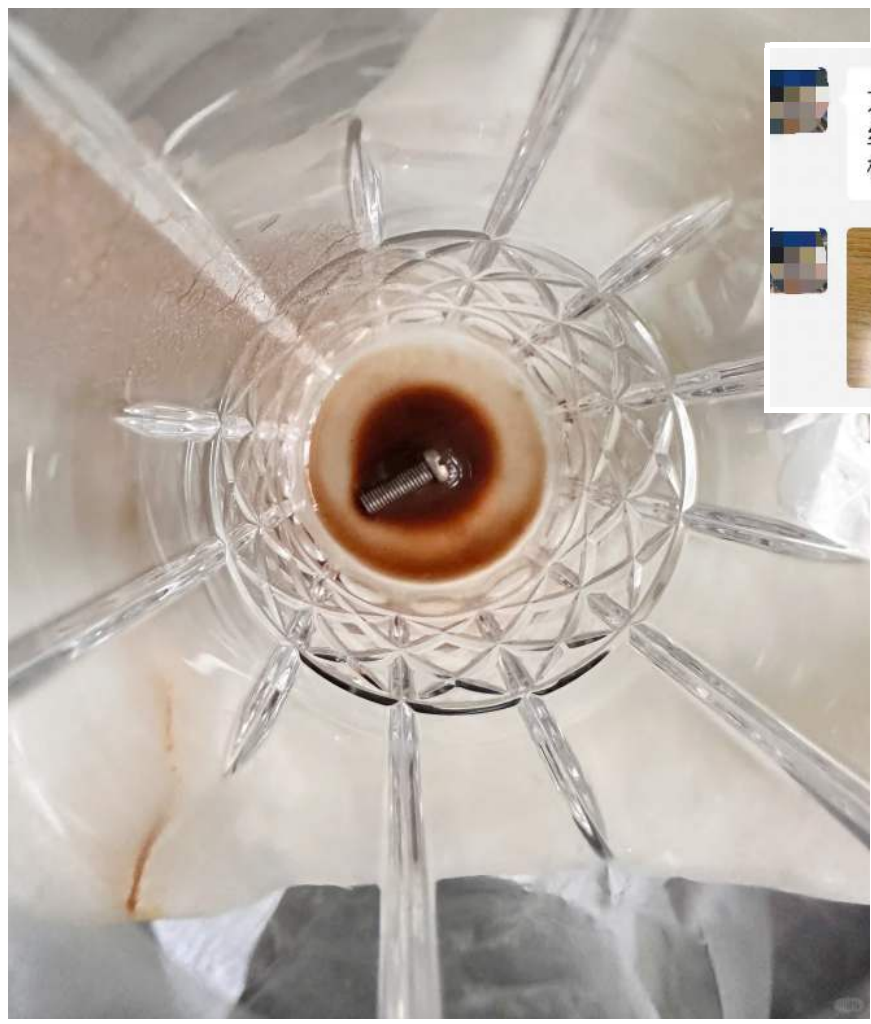
一颗螺丝钉引发的“自证清白”战

外滩瑞吉酒店饮品现螺丝钉，消费者诉求溯源反被质疑

这几天，一枚突兀出现在外滩瑞吉酒店饮料杯底的螺丝钉，让方先生陷入了难以言说的愤怒之中。令他愤慨的，不仅仅是对食品安全的不满，更是酒店对此事的处理态度。

“对方不想弄清楚问题，反而一直在问我的诉求是什么，言下之意是没必要弄清楚，要补偿就直接说吧。这简直是对我人格的侮辱，意思是我敲诈他们。”如今，他最想弄清楚的，就是这颗莫名出现在杯底的螺丝钉到底从何而来。他无法忍受，在自身权益本就遭遇侵害的情况下，自己的人品还被如此暗示和质疑。





饮品中莫名出现螺丝钉

据方先生回忆，入住外滩瑞吉酒店后，10月10日晚上9点多，他通过酒店管家服务叫了一杯冰巧克力、一杯咖啡到房间。因为当日太晚，饮料没有喝完，就放在了一边。

第二天早上10点多，吃完早餐返回房间的方先生，在用木质吸管搅拌饮品时发现，杯底竟有一颗螺丝钉。

察觉不对的方先生，立刻在房间中四处查看，寻找螺丝钉来源。最终，他在饮品放置地点不远处的窗帘盒上，发现了相似的螺丝钉。

方先生把自己发现的情况如实告诉了当日值班经理，并将饮品和螺丝钉都交给了值班经理带走调查。然而，事情的发展，却完全出乎了方先生的预料。

“这是对我人格的侮辱”

方先生说：“大约半小时后，我们打电话给酒店，询问调查结果。对方给我的答复是，工程部否认窗帘使用了这种螺丝钉。”

此刻，已隐约觉得不太舒服的方先生，将自己拍到的图片通过微信发给了酒店的客户服务经理，并主动提出，可以将窗帘上的螺丝钉拆下来进行对比，以解除双方心中疑虑。

然而，方先生的想法，并未立刻获得回应。“我11:00将照片发给他们，12:30催了一次，13:00催了一次，15:30又催了一次。”

当天15:30，客服经理称无法确定螺丝钉的来源，希望到方先生房间查看情况，这一要求获得了方先生的同意。

就在此次查看的过程中，对方工作人员的态度彻底激怒了方先生。

工程部否认窗帘上少了螺丝钉，但承认螺丝钉是一样的，又说螺丝钉是很常见的东西。

“我说并不知道（窗帘）应该有几个螺丝钉，现在证据就是螺丝钉是一致的，然后对方就开始教训我，说把你们的诉求说一下，看怎么才能补偿你们，言下之意是没必要去弄清楚，要补偿就直接说吧，这简直是对我们的人格侮辱，意思是我们在敲诈他们，我们随即发生了争吵。”

为了自证清白，方先生退掉了离沪的火车票，和酒店工作人员一起去房间内，寻找缺失的螺丝钉。但这次搜寻是无果的。最终，方先生离开了酒店。

酒店称未找到相似螺丝钉

“我想要的是一个合理解释，而不是被当成一个来找麻烦的人。”方先生说：“我只知道这颗螺丝钉不是我自带的。”

离开酒店后，越想越生气的方先生，将自己的经历发布在了社交平台。令方先生感到无法理解的是，他在酒店期间曾明确要求，却始终无法实现的验证诉求，在他离开酒店并公开了自己的遭遇后，马上实现了。

酒店工作人员告诉方先生，他们拆掉了窗帘盒的螺丝钉并进行了对比，发现二者型号确有不同。

“他们在酒店房间和大堂，都承认螺丝钉是一样的。我离开酒店后，就说不一样了，让我如何相信？”方先生说。

此后，方先生又通过邮件，向外滩瑞吉酒店反映了此事。在一封落款为总经理的全英文邮件中，对方告诉方先生，他本人和工程团队已对方先生曾居住的房间和饮品区进行了仔细检查，并未发现相似螺丝钉或使用相似螺丝钉的结构。

10月12日，记者就此事致电外滩瑞吉酒店。酒店工作人员告诉记者：“这个事情我们暂时不了解，如有后续消息，会通过官方的形式发送到网络当中。”截至发稿前，记者未接到外滩瑞吉酒店关于此事的回复。

据悉，外滩瑞吉酒店是一家坐落在外滩核心区域的豪华型酒店，酒店官方服务号显示，酒店房间的单日报价在2700元至2万元不等。

不少消费者曾遇到相似难题

事发后，方先生的经历引发了许多人的共鸣，许多消费者表示，曾遭遇过相似的自证难题。

有人表示，自己曾在某快餐品牌吃到过异物，但因为无法证明异物来源，最终只能不了了之。“找门店沟通，根本不承认，说查了很多遍监控，无法证明是餐厅的，那难道是我有被害妄想症吗？”

还有人表示，自己在食物中吃到异物后，不仅没有获得商家的道歉，还遭到了对方的怀疑。“外卖吃到了长头发，找商家理论，商家回复称后厨根本没有长头发，言外之意是我放进去的。气得我线下去理论，果然找到了黑色长头发的服务员。”

另一方面，在此类纠纷中，商家也确实可能是另一类陷入“自证难题”的受害者。多起案例显示，确有人将自己携带的异物混入餐食中，以此向企业索赔。

因此，及时的固定证据，透明且公开的调查，以及坦荡且真诚的邀请监管部门介入，或许才是破解此类困局，还消费者、企业以清白的最好方式。

正如方先生所说的，他所想要的“是一个合理的解释，而不是被当成一个来找麻烦的人”。

晨报记者 张益维 通讯员 许嘉颖

第三方验机报告非“免死金牌”

二手手机商家未尽查验告知义务，法院判决退一赔三

如今二手数码产品交易已成为群众日常高频消费场景，但市场中不少商家存在认知误区，认为手握第三方质检报告即可免除全面查验、如实告知的法定义务，向消费者作出确定性的产品承诺，侵害消费者知情权与公平交易权。

近日，上海市静安区人民法院（以下简称静安法院）审理了这样一起买卖合同纠纷案。

王女士是从事二手手机售卖业务的个体工商户，2025年7月12日，王女士在某二手交易平台购买了一款八成新的手机。该二手交易平台的验机评估报告显示：商品检测拆修情况目前仅针对部件有第三方拆修情况进行检测，对于厂家官方的维修因技术原因无法进行判断；维修浸液栏显示主板未检出维修，屏幕未检出维修，浸液痕迹情况为未检出浸液痕迹等。

7月27日，原告张先生从王女士经营的商铺购买了该款手机，王女士承诺该款手机主板、屏幕未拆未修，未向张先生披露验机评估报告。

同年8月，张先生在使用手机时出现问题，与王女士沟通处理未果后，至该品牌手机的官方维修店维修。品牌方告知案涉手机曾因入液等原因，因屏幕不显在官方维修店进行过维修，维修方法为更换屏幕组件。

张先生认为自己受到了消费欺诈，遂诉至法院要求王女士退一赔三。

静安法院经审理认为，案涉手机拆机维修事项会严重影响消费者对涉案手机的性质、质量等问题的判断，属于消费者在决定是否购买涉案手机时的重要考虑因素之一。

从某二手交易平台的验机评估报告来看，该报告写明“仅针对部件有第三方拆修情况进行检测，对于厂家官方的维修因技术原因无法进行判断”，被告作为专业出售二手机的商家，未核实清楚案涉手机的维修记录，疏于履行法定查验义务，属于消极隐瞒事实的行为，已实际导致原告在未能清楚知悉涉案手机真实情况的前提下作出违背其真实意思的决定，构成消费欺诈。

最终法院判决支持原告退一赔三的诉讼请求。原、被告均表示服判息诉，已自行履行判决结果。

晨报记者 张益维 实习生 许嘉颖
通讯员 荣琼英

物资回收

渝水堂 高价收购

红木家具.老家具.字画.扇子.印章.像章.老服装.小人书.紫砂壶.玉器.瓷器.地址:多伦路文化名人街182号(近四川北路)
热线电话:65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

投放热线:22895373
《新闻晨报》综合分类、遗失、注销各类声明广告