极目新闻记者 肖名远

去餐饮店消费4500元但体验并不好，烤全羊还是糊的，江苏常熟的韩先生在网上吐槽此事引发关注。店方则称，因客人迟到一个半小时，烤全羊被回炉加热才有点偏老，他们认为韩先生和大量水军的恶意差评严重影响了店里生意。目前，店方已起诉韩先生，索赔2万元。

韩先生吃到的烤全羊（受访者供图）

男子吐槽吃的烤全羊糊了

江苏常熟的韩先生向极目新闻记者介绍，8月26日晚，他在当地一家餐饮店请朋友和员工共19人吃饭，但对菜品和服务不满意，于是上网发视频吐槽了此事。

韩先生说，这家店号称是常熟烤全羊的“天花板”，他是慕名前往。没想到刚一上桌，老板娘就过来说，“羊可能烤得老了一点，但各有各的风味。”韩先生等人动筷子后发现，这只约2000元的羊烤得有些糊，比牛肉干还硬。他们和老板娘沟通，但对方多次以“外面有人找我”等理由搪塞和回避。

韩先生还介绍，他们点了12元一瓶的啤酒，再加上其他配菜，总共消费了约4500元。但晚上还没吃完，服务员就不停进出房间，感觉像在有意赶他们走。他们想找老板娘沟通羊烤糊了的事，发现老板娘已经“逃走了”，自己只好结账离开。

9月5日，韩先生在社交媒体发视频吐槽此事称，“一顿饭花了4500元，除了一只烤糊的烤全羊，我啥也没吃到。这家烤全羊店我强烈不建议。”视频中，他点名提到了涉事店家，还调侃自己是“大冤种”。

这条视频引起了许多网友的关注，截至11月15日，点赞量超过10万次，评论也超过了2万条。许多网友在评论中对韩先生表示支持，还有人猜测：“那不是烤糊了，是几天前的烤全羊。”

极目新闻记者在该餐饮店的社交媒体账号上看到，其宣传称烤全羊用宁夏盐池滩羊制作，“肥而不腻，脆而不焦”。但近期店方视频下方有大量网友发布不友好的评论：“有烤糊羊吗？”“来一份老黑羊。”“还没倒闭呢。”

11月7日起，店方连续发视频声称遭受了网暴，并表示将诉诸法律维权。

韩先生吃到的烤全羊羊肉（受访者供图）

店方称遭网暴起诉顾客

关于此事，店方通过视频解释了经过，称韩先生预定8月26日晚6点半来，店方还发短信提醒韩先生，烤全羊将在晚上6点至6点10分之间出炉。晚6点15分羊烤好后，韩先生迟迟未到且拒接电话，老板娘于当晚7点02分发微信询问韩先生，也未得到回复。直到晚上7点45分，韩先生才单独来店，烤全羊更是在晚上8点客人到齐后才上桌。

店方称，烤全羊一气呵成出炉食用最美味，由于客人晚到一个半小时，他们不得不对已经烤好的羊回炉，回炉过的肉质难免不同。在客人到店后，老板娘也诚意告知“烤全羊因回炉加热有点偏老”，客人们就餐过程中兴高采烈，羊也吃完了，自始至终没有提菜品有问题，或提出退菜或打折等要求。

对于店方的说法，韩先生并不认同。韩先生告诉极目新闻记者，8月26日白天自己带员工们去漂流了，晚上大家回来吃饭，一开始定的就是晚上8点，可能因为口音问题，店方听错了时间。

店方表示，该店使用的是恒定温度、恒定时间、运转控制稳定的专业烤炉，若非特殊情况，不可能把羊烤“老”。该店不做夜宵，每晚10点打烊，所以服务员在晚上9点55分前去提醒客人，并非驱赶。而且老板娘正常情况下是晚上8点半下班，当天因特殊情况晚上9点半才下班，并不是顾客所称的“逃走”。

店方还称，自9月5日晚韩先生发布吐槽视频开始，水军集体上阵对该店社交账号进行轰炸、骚扰和辱骂。店方发布公开信表示，“大量水军的刷屏式评论让不明真相的消费者受到了误导，长达两个多月的时间里，各种不堪入目的骚扰、辱骂和恐吓，让本店所有员工身心俱疲。所以选择向法院起诉，以期待免受网络暴力、免受刻意的侮辱责骂，还我们一个公平公正的待遇。”

11月10日，韩先生收到了起诉书，店方以网络侵权为由到法院起诉，要求他删除视频、赔礼道歉，赔偿店方损失1元以及为维权支出的必要费用2万元。

韩先生收到的起诉书（受访者供图）

双方暂未进行庭前和解

11月15日，该餐饮店负责人徐先生回应极目新闻记者称，他们店子开了4年，烤全羊1998元一只，口碑一直很好，不可能把烤糊了的给客人端上桌。近两个月来，店里几乎没什么生意，他们认为与韩先生等网友故意发布差评有关。

是否组织了水军发表负面评价？韩先生表示，网友们看到他的视频后产生共情，所以大家纷纷评论此事，这些人并不是他组织的水军，“我没有组织过人来跟进评论，我从事服装行业，也没必要去‘黑’一家餐馆。”

韩先生还表示，他并没有想到此事会有这么大的反响，自己一开始在视频中也并没有发糊了的烤全羊图片，也是给此事留下回旋余地。但自从他9月5日发视频后，店方没有任何人与他联系沟通，更没有人解释道歉，还发视频反击，于是他才在后来的视频中发布了糊了的烤全羊作为证据。

此案将于12月8日开庭审理，韩先生说，他打算积极应诉，没有与对方庭前和解的打算。

武汉一家烤全羊店工作人员告诉记者，烤全羊的确是现烤现吃味道最好。如果顾客预订的羊烤好了，顾客却没有到，他们就把羊从烤炉取出放在边上温着，但这样羊肉会变硬，口感略差。

江苏常熟的涉事店方曾表示，顾客若对菜品或服务不满意，应该向工商或消协等单位反映，不应该上网公布损害商家信誉。对此，湖北好律律师事务所陈亮律师认为，问题的关键在于顾客说的是否是事实，而不是他通过什么平台来说。如果顾客陈述的是客观事实，没有虚假的贬损性评价，则不构成侵权；反之，则可能构成侵犯名誉权。

（来源：极目新闻）