

# 小孩在教育机构受伤引发纠纷有增无减

携程亲子园虐童事件尚未在公众视野中淡去,北京红黄蓝幼儿园又被曝出虐童,儿童安全话题再度成为热点。现如今,各种早教机构、培训班多如牛毛,由于教育机构内部管理存在种种疏漏,由此引发纠纷有增无减。记者近日从苏州市虎丘区人民法院获悉,近年来关于未成年人在学校以及其他教育机构意外受伤引发的纠纷屡有发生,其中责任承担成为争议焦点。

## 幼童意外受伤 早教机构赔偿

童童(化名)刚满4岁,每逢周六,父母就会把她送到一家早教中心托班去学习、玩耍。万余元的学费对一般家庭而言不是一笔小数目,“因为工作关系没法陪孩子,就决定咬咬牙买一份安心。”童童妈妈说,“谁想到会出意外。”

今年初,童童在早教中心玩耍时,自己一时没站稳而摔倒,额头撞到桌子边角受了伤,随后被送往医院缝了5针。童童父母又心疼又

气愤,认为早教中心未尽到职责范围内的相关义务,致使小孩遭受人身损害,一纸诉状将早教中心告到虎丘区法院,要求赔偿看护费及误工费、医药费、心理治疗费、后期整容费等共计4万余元。后经法院调解,被告早教中心退还童童托班学费1万余元,再赔偿3万余元。

无独有偶,男孩浩浩(化名)平时在一家幼儿园就读,没想到因为一起事故导致其手臂受伤,造成左腕骨外髁骨折。园方解释称,这纯属意外事件,是由于浩浩在课间上厕所,后面的小朋友将前面的浩浩推倒发生的事故。浩浩的父母则认为,浩浩尚不满5岁,幼儿园负有教育、管理、保护的义务,但园方未尽责任致使小孩遭受人身损害。为此,浩浩的父母诉至虎丘区法院。后经法院调解,幼儿园赔偿浩浩9万元。

玩具射箭伤同学 家长学校都担责

小新和小佳(均为化名)是一所小学二年级的同班同学。该校很重视日常安全,制定了一系列规章制度,在教学工作中也通过各种形式对学生进行安全知识宣传教育。但意外还是发生了。2015年年初,一天第一节课下课时,小新拿出一把在校外购买的20厘米长的塑料玩具小弓箭玩耍,在玩耍过程中,射出的玩具小箭射中了小佳的右眼。随后,小佳被辗转送往三家医院进行手术治疗,但经鉴定,外伤致小佳右眼球穿透伤,经手术治疗后仍遗留右眼低视力1级,最终评为九级残疾。小佳的父母将小新和学校一并告上法院。

虎丘法院经审理认为,无民事行为能力人在学校或者其他教育机构学习生活期间受到人身损害,学校或者其他教育机构应当承担责任,但能够证明尽到教育、管理职责的不承担责任。本案被告小新在课间休息时用玩具弓箭不慎射中原告小佳右眼,造成小佳人身损害,

应当承担赔偿责任。因被告小新是无民事行为能力人,因此应由其法定监护人承担80%的民事赔偿责任。此外,被告小学虽然制定了一系列安全规章制度,平时对学生也进行了一定的安全知识教育,但对于尚属无民事行为能力人的低年级学生来说,他们对相关的安全知识教育内容有一个自然认知的过程,并非一经教育便能全盘理解、接受,并用于平时生活处事,因此被告小学在教育、管理方面还存在不够完善之处,导致被告小新将具有一定危险性的玩具弓箭带入学校,应承担20%的责任。

法官提醒:近年来校园或其他教育机构损害赔偿案件逐年上升,而到校前、放学后及午休时间、课间、就餐时间以及自由活动时间成为未成年儿童伤害事故的高发时间段,校方在上述时间段应增强注意义务的同时,孩子们自身也应增强自我保护和防范意识,避免自己受到伤害或伤害他人。(艾家梅 肖佳)



## 吴中市监郭巷分局 热情排解汽车消费纠纷获消费者赞扬

近日,消费者王先生来到吴中区市场监管局郭巷分局,向投诉举报窗口工作人员送上一面“秉公执法尽职尽责 为消费者保驾护航”的锦旗。

几天前,王先生来到郭巷分局投诉称,他在辖区内某汽车销售公司看中一辆新车并交1万元保证金,但因后续购车贷款政策问题等客观原因,致使王先生无法购车,该汽车销售公司以种种理由迟迟不愿退还保证金,使得王先生十分苦恼,于是向郭巷分局求助。

接到投诉后,分局工作人员进一步详细了解纠纷双方情况并耐心调解,被诉汽车销售公司终于将保证金退给了王先生。

郭巷分局下辖大型装饰装修市场和200多家汽车

销售服务企业,消费纠纷投诉具有经营者强势、涉诉金额大、调解难度高等特点。投诉举报窗口工作人员克服人员少、处办时间紧等困难,以娴熟的专业知识和热情的服务态度做好投诉举报窗口工作,获得消费者认可和赞扬。

此前案,郭巷分局工作人员提醒广大消费者:央行和银保监会近日联合发布《关于调整汽车贷款有关政策的通知》,自2018年1月1日起,汽车销售贷款的比例进行了调整。消费者在购车时应根据自身经济情况并详细了解贷款政策后再出手,谨慎预付保证金、定金、订金等款项;同时妥善保管合同和凭证,以利一旦发生纠纷时维权之需。(吴中消 永康)

9月23日,潘先生在浏览天猫超市猫亚瑟旗舰店页面时,发现一双价值1290元的运动鞋是第一次上市的款式。页面显示,9月24日下单付定金99元的消费者,店方赠送腰包;而且只有9月26日才能付尾款。就在这几天,商家又推出一个优惠活动,单笔消费1000元赠送3双袜子。潘先生向商家客服人员,9月26日付款是否享受此待遇。对方答复“不清楚,以收到实物为准。”

此后,潘先生在收到了运动鞋,看到其他购买这款运动鞋的朋友都收到袜子、腰包两个赠品,而自己只有腰包。他认为,如果商家当初告知他可以重新下单,毕竟事隔仅一天,他马上可以撤销订单,重新下单,这样就可以得到袜子、腰包两个赠品。为此,他与商家交

涉,商家不同意,而且态度很差。10月6日,潘先生向苏州工业园区12315热线投诉,认为当时网页上写着猫亚瑟官方旗舰店,后来打听下来,其实是个代理商,是苏州伟伦运动休闲用品有限公司。虽然纠纷涉及3双袜子,不值多少钱,但就是感觉自己被欺骗了;再加上

商家态度差,因此向相关部门投诉,以维护自己的权益。

苏州工业园区市监局投诉举报中心接诉后,工作人员与商家取得联系,明确指出,《消法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得

作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。”商家客服人员在回答消费者的咨询时确实存在瑕疵,而且在言语上也不符合客服人员应有的态度,希望商家妥善解决纠纷。商家负责人表示,他们在促销活动中确实存在一定的瑕疵,今后一定改正,并同意补齐3双袜子给潘先生,并向潘先生道歉。(朱雪梅 萧萧)

## 几双袜子不值钱 缺失诚信损害大

## 投诉与回音

投诉:7月23日,严女士在昆山乐购超市卓诗尼专卖店买了一双凉鞋,价格为180元。穿了不到一个星期,这双鞋就脱胶了,严女士马上将鞋拿到该店反映问题,营业员表示只能返厂维修。严女士认为店方的做法不合理,应该为她更换或者退货。由于双方协商不成,严女士于7月29日向昆山市12315热线投诉。

回音:8月1日,昆山市消保委开发区分会接到12315热线转办单后,分会工作人员联系被诉专卖店负责人,明确指出,《消法》第二十四条规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”严女士购买凉鞋后在7天内发现质量问题,店方应该为消费者更换新鞋,希望能够妥善解决纠纷。经调解,被诉专卖店同意为严女士更换一双新鞋。(昆消海 芮涵)

投诉:7月3日,王先生在淘宝网百佳惠

大药房旗舰店买了一盒七彩桥除臭抑汗喷剂,价格为15元。7月7日,他收到货后发现该产品虽然名称叫除臭抑汗喷剂,包装标注除臭祛味,但其实就是香普通通的消毒用品,不可能具备除臭功效。另外,该产品在天猫超市也宣传有除臭功效。7月27日,他向昆山市12315热线举报,认为商家虚假宣传,欺骗消费者,要求商家赔偿500元。

回音:昆山市市场监督管理局城北分局接到12315转来举报后,马上派员前往被诉药房,责令店家删除网页,并更改页面宣传语;并要求店家吸取教训,在今后的网上宣传中严格按照相关法律法规,实事求是宣传产品;同时按照《消法》、《广告法》相关规定,赔偿王先生500元。经批评教育,被诉药房表示一定更改页面宣传语,并赔偿王先生500元。(昆消海 萧锐)

投诉:8月24日,郭先生在京东商城苏州市哥伦布母婴专营店购买好奔牌不湿,价格为136元。由于郭先生自己选错了尺寸大小,就要求客服取消订单,客服让他拒收。后来,郭先生重新购买了原不湿,但上次拒收的做到9月4日还没有退还给他。于是他联系商家,商家要他付运费。郭先生对此不能接受,于是向昆山市12315热线投诉,要求商家退款。

回音:9月6日,昆山市消保委巴城分会接到12315热线转办单后,联系商家客服郭负责人,并指出,郭先生是在客服人员的指导下做了拒收处理,要他付运费不合适;

希望商家妥善解决纠纷。经调解,对方承诺不再要郭先生付运费,并表示将退款尽快退还给郭先生。(昆消海 萧锐)

投诉:5月下旬,张先生在吴中区木渎凯马广场一家4S店订购一辆“途观”车,付了16000元订金。当时销售人员告知张先生说,如果不想要车的订金可以退还。近日,张先生去该4S店提出不想要车了,要求退还订金时,4S店工作人员告知张先生,当时承诺可以退订金的销售人员已离职,订金无法退还。张先生对此说法不满,遂向吴中区消保委木渎分会投诉,要求该4S店退还订金16000元。

回音:木渎分会工作人员对此投诉十分重视,立即与被诉4S店的相关负责人赵先生联系,提出投诉人要求退还订金16000元的诉求,并指出订金的性质主要是预付款,卖方违约时,应无条件退款;买方违约时,可以要求退款。张先生购车时,当时销售人员曾许诺张先生不要车可以退订金。赵先生说,他们正在给张先生办理退款手续,预计本周五公司会将该款退还给张先生。分会工作人员将此情况告知张先生,张先生说,到周五自己会与赵先生联系。(曹苏生 吴士明)

投诉:5月初,朱先生在苏州高新区长江路408号一家汽车店销售店预订一辆车,并通过支付宝转账1000元作为定金。当时店方口头承诺5月底就可以拿到车,

但到了5月底,朱先生去提车时,被告知车辆还没到货,要求朱先生再等一段时间。朱先生认为该店缺失诚信,说话不算数,要求退还1000元定金。该店工作人员称,老板没有签字无法处理,不同意退款。为此,朱先生向高新区消保委投诉,要求该店尽快退还1000元定金。

回音:高新区消保委工作人员接到投诉后十分重视,很快便与被诉汽车店的老板联系,告知朱先生要求退还定金1000元的诉求。后经调解,该汽车店同意退还朱先生1000元定金。(魏祖 苏生)

投诉:文先生是昆山卢米埃影城的会员,他看到会员PPP上宣传称,7月27日到30日期间,会员现场购买电影票5元可购一张电影票,每人可购2张票。7月30日,文先生和女友一起去看电影,在售票窗口,文先生说明来历,不料影城工作人员告知他,此票总共只有100张,已经卖完。文先生认为影城的做法不合理,会员PPP宣传上没有注明“此票只有100张,卖完为止”,于是向昆山市12315热线投诉,要求影城给两张5元的电影票,或者报销来回车费。

回音:8月1日,昆山市消保委开发区分会接到12315热线转办单后,联系纠纷双方进行调解。影城经理解释称,在会员PPP宣传上没有注明购票总数,确实是一个疏忽,请文先生谅解,今后一定改正,并当场卖给文先生两张5元的电影票。(昆消海 萧萧)