

游客景区摔伤 并非“当然”由管理者担责

节假日,时有出门游玩的市民在游戏中不慎摔伤,那么,景区管理者是否应该对游客摔伤承担责任?近日,苏州市吴中区法院审理一起因游客摔伤引发的纠纷案。

张女士与闺蜜到某景区游玩,因景区内路面不平且不属铺装路面,无法站立行走,张女士不慎摔伤,造成了“20”级护手,景区工作人员与医护人员一起将张女士送到医院救治。医院拍片显示,张女士左腿骨骨折,左膝盖摔了一大圈,由医院治疗后,张女士行走自如,张女士伤情稳定了“20”级护手,景区工作人员与医护人员一起将张女士送到医院救治。医院拍片显示,张女士左腿骨骨折,左膝盖摔了一大圈,由医院治疗后,张女士行走自如,张女士伤情稳定了“20”级护手,景区工作人员与医护人员一起将张女士送到医院救治。

被告景区管理处辩称,原告张女士摔伤是其自身行为所致,取无证据证明张女士的受伤与被告违反安全保障义务之间存在着因果关系,仅凭张女士陈述就要求被告承担违反安全

保障义务责任缺乏事实与法律依据,因此请求法院驳回原告张女士诉请。

张女士反驳称,事故发生那天,她摔倒的地方没有杂草,当天及前一天均未下雨,事发当天她脚穿运动鞋,身体健康,也没有饮酒或服用药物。另外,她摔倒的地方没有警示标志,景区管理处没有尽到安全保障义务。

案件审理中,承办法官组织原、被告双方一起到案涉景区事发现场勘验,张女士指认,她摔倒地点为景区内骑马场侧面的泥地高于一侧的斜坡处的小路,坡地和小路之间自然形成土坎,土坎倾斜角度大小不一,土坎上面均没有杂草,部分地方没有杂草,无杂草处有行人踉跄形成的痕迹,土坎周边并无安全警示标识,被告景区管理处认为,从坡地到小路有安全通道,土坎并非必经之路,张女士未留意土坎,其摔伤与景区管理处未尽到安全保障义务没有必然

关系。张女士反驳称,土坎是可以避免的,她是由土坎从坡地到小路没有不对。

法官经审理认为,宾馆、商场、银行、车站、娱乐场等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。本案中,被告作为景区的管理者,负有合理限度内保护景区内游客人身安全的义务。但是,并非所有发生在景区内的个人财产损失都应当由景区管理人承担赔偿责任,存在因果关系是景区管理人承担赔偿责任的必要条件。景区管理者是否尽到安全保障义务与原告发生并无因果关系的,无过错不承担侵权责任。根据原告张女士陈述,她摔倒的地方没有杂草,事发当天及前一天均未下雨,因此不存在需要特别主要的安全隐患,事发当天,她脚穿运动鞋,身体健康正常,并未饮酒或服用药物,因此她也不存在需要特

别关注提醒的必要。此外,她指认的她摔倒的土坎无杂草但有行人踉跄形成的痕迹,表明该土坎对一般人并不构成安全威胁,因此,被告是否存在违反安全保障义务的情形,与原告摔伤之间并无必然因果关系,原告诉请被告就其损失承担侵权责任,缺乏事实依据,委托、法院判令驳回张女士的诉讼请求。

张女士不服一审判决上诉,苏州市中级人民法院驳回上诉,维持原判。

法官提醒:近年来,随着旅游人数增长,在各地景区内发生的意外伤害事故的数量呈上升趋势。关于此类事故的责任认定问题,需要具体问题进行具体分析。游客在游玩时,应通过购买门票等途径进入景区,此时对景区管理者的管理责任,同时,如果景区内的基础设施存在一定的安全隐患等情形,景区应承担部分责任。(沈 默 首佳)

近日,张家港市法院审理一起保险合同纠纷案。

此前,周某某家保险公司投保意外险,在保险期内,周某因意外摔伤造成九级伤残,保险公司将对应的意外伤害保险金2万元支付给周某。周某认为,保险合同中的“意外伤害”属于格式合同文本中免除保险人责任的条款,保险公司未就免责条款对自己尽了提示和说

别把“保险责任范围”与“免责条款”混为一谈

明义务,因此该条款对自己不产生效力。保险公司应按合同约定赔偿10万元违约金。周某遂向法院提起诉讼,要求保险公司支付违约金10万元,也即再给付保险金8万元。法官经审理认为,保险公司按

合同约定支付了保险金2万元,已经按时履行了保险责任。原告周某的诉讼请求没有事实和法律依据,法院不予支持。周某不服一审判决,提起上诉。苏州市中级人民法院维持原判,驳回上诉。法官提示:免责条款是指合同

中的双方当事人约定的免除或限制一方或者双方当事人未来责任的条款。保险责任是保险人在保险事故发生后,根据保险合同承担的给付义务,不能将免除保险人责任的条款视为免除保险人责任的条款。否则,保险人的理赔责任将无法确定。因此,被保险人要明确保险责任范围与免责条款的区别,切勿将保险责任范围与免责条款混为一谈。(陈静 首佳)

投诉与回音

2018年1月18日

投诉:近日,何先生在张家港市大新镇一家酒店购买了2瓶39度“五粮液”白酒,并花费6120元。当天晚饭后,他打开一瓶酒品尝发现味道不对劲,经鉴定“五粮液”是假酒。第二天,他把买来的2瓶酒送到张家港市五粮液专卖店检测,某品牌检测员认为假酒。为此,他向张家港市市场监督管理局大新分局投诉,要求该酒店赔偿《食品安全法》第一百四十八条规定的十倍于购买价。一百零八元赔偿后,立即赶到该酒店进行投诉,发现店内还有1箱“五粮液”待售,立即立案立案调查,追查源头。目前该店正在进一步查处中,对何先生的诉求,分局工作人员已多次当事人进行调解,经调解,被告酒店退还何先生购酒款6120元,并赔偿他14880元。(朱静 首佳)

王先生十分不满,希望消保委帮助他尽快拿到退款。
回音:11月13日,昆山市消保委开发区分会接到12315热线投诉电话,称收到双方报警后向该手机店负责人指出,店中有该手机,营业员是一清二白的,没有货就卖出去,消费者讲清楚情况,及时从其他店购过来,只要有消费者,这就可以的,但不能欺骗消费者,可以引起投诉,这个教训很深刻,经调解,王先生及时拿到了3688元退赔款。(吴清 首佳)

投诉:市民倪先生有一套家具,2017年7月30日,他到苏州工业园区内B8某酒店准备为新婚选购、定制家具,看到店中正在开展促销活动,当天就支付了预计16600元的家具,交了1000元定金,由于他收单很快要在2018年8月,他订购的家具不能很快进入制作流程,当时业务员口头承诺,如果不满意要退单可以退还定金。11月8日,倪先生带着发票到该店要求退还定金,可店家以种种理由拒绝退款,而且工作人员的业务员已经离职,由于向商家协商不成,倪先生向苏州工业园区12315热线投诉。
回音:苏州工业园区消保委接诉并核实情况后,向该家具店负责人指出,《江苏省消费者权益保护条例》第二十六条规定“经营者的工作人员履行职务的行为,视为经营者的行为。”“已经离职的业务员所作的手续就是店方的承诺,希望双方通过友好协商,妥善解决纠纷。该店负责人经考虑,同意退还倪先生800元,倪先生对此结果表示认可。(朱静 首佳)

投诉:2017年8月下旬,王先生在苏州高新区按揭一家家具店订购一个单项和一个床架,单项价格为2800元,床架价格为2000元。签订合同后,王先生当场支付了所有的费用,约定床架的费用待床架完工后再付。后来,王先生不想安装床架了,与店家协商只安装单项,并愿意在不收回王先生订款的基础上退还他193元,作为对消费者等公司指出错误的奖励,王先生对此表示接受,双方就此达成和解。(吴清 首佳)

投诉:2017年11月12日,王先生向昆山市12315热线投诉称,他在品牌手机店购买一部价值5688元的某品牌手机。购买前,营业员承诺店里有货,但收钱后要求王先生为2小时发货,王先生认为店方这是欺骗行为,当场要求退货,可店方拒不退货,一直以“退款需要走流程”为由拒绝退款,对此,

投诉:2017年10月2日,张女士在吴江汾城镇VIVO专卖店买了一部手机,价格为3400元。在使用过程中,她发现手机存在质量问题,使用手机会出现黑屏现象,于是向该店反映情况,要求退货。店家让她去售后服务部检测,经检测,检测人员告知张女士,这是系统问题,没法给她出具检测报告。为此,店方不同意退货,不用退货,张女士对此十分不满,于2018年1月4日向吴江区投诉指挥中心投诉,要求店方给予退换货。
回音:1月4日,吴江区消保委依法分合接到吴江区投诉指挥中心投诉电话后,马上联系到该手机专卖店,通报了张女士的投诉情况,希望店方按照《移动电话机商品修理更换退货责任规定》相关规定妥善解决纠纷,告知张女士给李女士带齐发票、手机售后售后服务部去检测,如果确实存在问题,店方就按照手机三包规定给予更换新手机。(朱建明 首佳)

投诉:近日,吴先生在永联超市吴山香悦店购买了2瓶3支装白酒,回家后发现白酒已经变质,随即就超出超市营业时间,向生产厂家反映,因此认为超市存在欺骗消费者的行为,要求对方赔偿。超市工作人员辩称,吴先生不得向12345热线投诉,希望相关部门处理此事。
回音:吴江区市场监督管理局松陵(太湖新城)分局接到12345热线投诉电话后,马上联系了吴山香悦超市负责人,同时查看了实物,确认吴先生反映属实,随后,分局工作人员组织双方进行调解,明确指出,食品安全是关乎民生的大事,经营者应确保食品质量安全,特别是销售,更要小心又小心,不能搞有章不循,搞形式主义,这是大错,今后一定要吸取教训,避免类似事故发生,并同意给予吴先生赔偿,双方经协商达成一致,解,由吴先生赔偿200元。(朱建明 首佳)

投诉:2017年12月12日,吕先生在永联超市吴山香悦店看到宣传海报上宣称,购买2打热水,第一件价格是9.9元,第二件半价,于是他购买了2打热水,但收账时结算时,收银员收了每件13.9元,第二件并没有按半价。为此,吕先生向超市客服部反映,客服人员到现场查看了海报后对收银员说,标签是确实标着每件13.9元,第二件并不是按半价。吕先生认为超市海报宣传不实,于是向12345热线投诉,希望相关部门处理此事。
回音:吴江区市场监督管理局松陵(大

新镇)分局接到12345热线投诉电话后,与被投诉市负责人取得联系,对方承认,吕先生看到的宣传海报是总公司的广告,本店没有取货,但确实存在瑕疵,今后一定会吸取教训。超市负责人向吕先生赔礼道歉,同意退还购货款,并赔偿400元。吕先生对此结果表示接受。(朱建明 首佳)

投诉:近日,李女士在吴江万亚超市力店买了一件女式羊毛大衣,价格为1999元,打折后付款1600元。穿后,她发现这件羊毛大衣超过1岁缩水,于是向店家反映。该店店长向李女士解释,大衣是羊毛的,总会缩水,这不是质量问题,李女士认为这件大衣是假货,向12345热线投诉,要求店方出具检测报告,证明这件大衣是真货,否则就要“假一赔十”。
回音:吴江区市场监督管理局松陵(太湖新城)分局接到12345热线投诉电话后,告知李女士,如果这件大衣确实是假货,根据《消法》第五十三条规定可以“假一赔三”,但不是“假一赔十”,同时,分局工作人员与万亚超市力店负责人取得联系,要求对方出具国家权威检测机构检测报告,该店负责人表示,他们生产时就要求厂家出具检测报告,马上电话向国家权威检测机构产品质量监督检验中心(广州)出具《检测报告》,样品图片和高清照片,以证明李女士购买的羊毛大衣是合格产品。随后,分局工作人员将此情况告知李女士,消除了她的疑虑。(朱建明 首佳)

投诉:2017年11月23日,罗先生在苏宁电器吴江永联超市买了一只苏泊尔牌电水壶,使用到12月24日就坏了。他打电话到客服部反映情况,客服人员要他向门店联系,并提供了电话号码。但罗先生拨打该电话打不通,又打客服部电话,客服人员讲,没有查到罗先生的购物信息,罗先生告知客服人员,他购买了该水壶,三年内可以享受免费两次维修服务,怎么可能找不到购物信息呢?客服,客服人员又说要查账了,但只肯赔偿。12月25日,罗先生认为客服人员不重视消费者的诉求,就向吴江区12345市民热线投诉,要求永联超市给予更换新的热水壶,并希望店方负责人回复他的诉求。
回音:12月26日,吴江区市场监督管理局松陵(太湖新城)分局接到吴江区便民服务中心转办单后,分局工作人员与永联超市负责人取得联系,希望能够按照该店服务承诺,为罗先生更换新的电水壶。店方负责人表示,罗先生是更换的电水壶,店方负责人自认理中,同意马上为罗先生更换电水壶。(朱建明 首佳)

投诉:2017年12月12日,吕先生在永联超市吴山香悦店看到宣传海报上宣称,购买2打热水,第一件价格是9.9元,第二件半价,于是他购买了2打热水,但收账时结算时,收银员收了每件13.9元,第二件并没有按半价。为此,吕先生向超市客服部反映,客服人员到现场查看了海报后对收银员说,标签是确实标着每件13.9元,第二件并不是按半价。吕先生认为超市海报宣传不实,于是向12345热线投诉,希望相关部门处理此事。
回音:吴江区市场监督管理局松陵(大