空调工未系安全带意外坠亡谁担责？

2017年4月27日下午，47岁的薛秀从苏州高新区长宁路26号院2幢的铁皮车棚顶坠下，头部着地，颅脑受伤，住院157天后死亡。

空调工没参加正规作业培训

薛秀当天的身份是一名空调拆装工，但他没有正式工作证，没有取得工作证件，也没系安全带……甚至没有接受过任何相关作业培训。而当天为A公司拆装空调这单活，是他和姐夫通过在社区张贴的小广告，吸引一个名叫李石的人打电话过来，双方谈了一天才接下的。

2017年12月，薛秀的妻子和儿子将A公司以及该公司法人李石、实际控制人刘君一并诉至法院，要求赔偿各项损失共计140万余元。近日，苏州市虎丘区法院依法作出判决：双方属于承揽关系，被告A公司作为定作人在选任上存在过失，酌定其承担30%的责任，应赔偿原告45万余元；薛秀未系安全带进行高空作业且疏忽大意，是引发事故的直接原因，对自身损害承担70%的责任。双方均服判息诉。

此案承办法官提醒，现在已经进入盛夏，空调工人需求大增，从近年来法院审理的相关纠纷可以看出，劳务双方的法律关系比较复杂，有合作协议，有雇佣合同，有承揽合同。本案中，双方所建立的合同关系应属承揽合同关系。根据规定，承揽人在完成工作过程中造成自身损害的，不承担赔偿责任。因此，承揽人在进行高空作业时需注意操作规范，系好安全带，注意操作环境，注意生命安全。另一方面，定作人在选任承揽人时要选任有资质的承揽人，比如专业拆装空调的大型企业，以降低自身风险。

高楼操作没防护设施不到位

原来，李石系A公司法人，出事地点就是该公司原办公地点。因为换了新地址，老板刘君吩咐李石找人将3台空调拆卸下来移到新地方。事发前一天，李石在其所居住小区的电梯口看到一则拆装空调的广告，便直接拨打上面的电话联系薛秀上门拆装空调。因为价格原因一开始并未谈妥，到第二天李石又打电话过来，这才约好当天下午将3台空调拆下来，到另一个单位安装上，费用共300元，干完活支付。

"我姐夫是从2016年开始才做起拆装空调的工作，没有资质，也没有学习过专业的操作知识，主要是通过在社区贴广告招揽活。"据薛秀的姐夫在庭审时陈述，平时每次高空作业，他们都会携带安全防护工具，随时在车子上备着，包括绳子、钳子、螺丝刀、梯子、安全带。

"以往拆装时，如果在小区高层操作，是要一个人系好安全带，另一个人拉好，但这次不是高层，而且因为当时看到有个铁皮棚子，所以就没有系安全带。"

法院审理查明，当天薛秀与其姐夫自行携带工具来到A公司进行空调拆装。拆装过程中，其姐夫负责在屋内拆卸内机，薛秀负责在屋外拆卸外机。当时，他站在一幢旧的铁皮车棚顶上，距离地面大概四、五米，因有一块棚顶是泡沫塑料打的，薛秀下面一脚踩空，棚顶掉落，人也随之跌落，头着地摔伤，后被送往医院，辗转多家医院救治后不治。

法院：承揽双方均有责任

公民享有生命健康权。侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用。本案中，原告各项损失共计150万元左右。法院认为，承揽合同是承揽人按照定作人的要求完成工作，交付工作成果，定作人给付报酬的合同。本案中，系薛秀利用自己的技术、工具和劳力，完成被告A公司指示的工作，向被告A公司交付工作成果，被告A公司支付报酬，双方之间的关系符合承揽合同的构成要件，双方所建立的合同关系应属承揽合同关系。

关于本案中赔偿责任的承担，根据法律规定，承揽人在完成工作过程中造成自身损害的，定作人不承担赔偿责任。但定作人对定作、指示或者选任有过失的，应当承担相应的赔偿责任。

承办法官特别指出，根据我国关于特种作业人员安全技术培训管理规定的相关规定，特种作业人员必须经专门的安全技术培训并考核合格，取得《中华人民共和国特种作业操作证》后，方可上岗作业。根据《家用和类似用途空调器安装规范》的规定，空调器的安装必须由经过专门培训的专业安装人员完成。

而本案中，薛秀因为看到有铁皮棚子，过于自信，没有系安全带，直接站在距离地面约四、五米高的铁皮棚上进行拆卸操作，并且疏忽大意，没有注意到有一块泡沫塑料打的棚顶，操作中一脚踩在上面造成坠落，是引发事故的直接原因，对所造成的损害应当由原告自行承担。但是，被告A公司在选任薛秀从事拆卸、安装工作时，通过张贴在社区的广告选任其作为拆卸人员，未对其从业资格进行审查，在选任上有一定过错，应承担一定责任。综合本案具体案情，法院作出上述判决。

连线法官：因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。本案中，关于被告李石、刘君的责任，根据侵权责任法规定，用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。本案中，被告A公司搬迁需要拆卸空调，被告刘君指示被告李石寻找拆卸人员，被告刘君、李石的选任过失系履行职务行为，应由被告A公司承担侵权责任，故对原告要求被告李石、刘君承担责任的诉讼请求法院不予支持。（文中均系化名）

（赵建荣 文家静 金刚）

充值容易兑现难 这样的充值卡你还敢办吗？

很多理发店为了吸引客户，大多会推出会员充值折扣活动，很多人都会在衡量单次价格和折扣价格的对比后，毫不犹豫地办理充值。近日，昆山法院受理多起客户起诉理发店要求返还充值款的案件。

去年年底，王女士到附近的刘某美发店做活动，办理会员充值1000抵2000，在此基础上再享受会员折扣。一家人理发是家庭必需的开支，王女士一合计比单次理发的价格便宜许多，于是毫不犹豫地充值了1500元。此后王女士一家人去理过两次头发，第三次去理发的时候却突然发现店面易主了，经过询问得知原来的美发店已经转给了现在的店主，更名为某某美发中心。现在的店主告诉王女士，其与此前的美发店没有任何关系，此前的会员卡也不能继续使用，必须在我们店里办新的会员卡才能在此消费。因图方便，王女士又在某某美发中心充值了1000元，过了大概半年左右，某某美发店又关门了！

王女士到市监局查询前后两家理发店的信息，均显示已注销。王女士找不到店主，一气之下带着两张卡、充值的消费记录分别将两个店主起诉到了法院，要求返还其充值的金额。但案件审理中出现无法向被告送达的问题，且根据王女士的现有证据也无法得出理发店应当向其返还的金额。最后，王女士撤回了起诉。

法官提醒：王女士的遭遇想必很多人都有类似的经历，现在各个消费行业会员充值消费的模式非常普遍，消费者通常会以充值后消费更合算的角度被动摇。但提醒广大消费者一定要理性充值和消费，且不可为眼前的利益因小失大，在充值时就要考虑可能的风险。对于充值和消费金额最好有对方确认的书面证据，为后续可能的维权提供足够的依据。

（尹丛丛 肖佳）

张家港市场监管局凤凰分局查处一起不合格电梯案

5月份以来，张家港市场监管局凤凰分局联合江苏省特种设备安全监督检验研究院对辖区某居民小区的18部电梯进行定期检验工作，检验结果显示10部电梯不合格。分局向小区物业和部分业主委员会详细说明了使用电梯的危害，要求立即停止使用10部检验不合格的电梯，并依法下发特种设备安全监察指令书，要求立即停用检验不合格的电梯。

日前，该分局再次依法对该小区10部检验不合格的电梯进行监督检查，发现该小区10部检验不合格的电梯仍处于通电使用状态。分局立即约谈维保单位、物业公司和业主委员会，再次责令全面停用检验不合格10部电梯，并对停用断电全面进行现场监督。

由于物业公司违反《中华人民共和国特种设备安全法》第四十条第三款"未经定期检验或者检验不合格的特种设备，不得继续使用"的规定，该分局依法对其进行行政处罚。

（孙忠良 肖斌）

投诉与回音

投诉：2017年12月31日，消费者黄女士在嘉世界家具店购买一只大床。2018年2月18日店方送货上门，使用至3月初，黄女士发现只要坐上去或者躺在上面就会发出异响，使她心烦意乱。她马上与店方联系，反映情况。店方派人上门维修，过了一个星期左右，又出现了这一问题，多次与店方联系维修无果。6月19日黄女士向太仓市12315热线投诉，望店方尽快上门维修。

回音：太仓市消保委接诉后，消保委工作人员与店方负责人进行沟通，尽快解决消费者的不便。经营者表示理解，他们一定会做好售后服务工作，尽快派人上门维修，确保消费者满意。（吴建平 黄桃）

投诉：6月16日，消费者付先生在天猫超市新款专旗舰店购买一双男鞋，价格479.58元。他订的尺码是42.5，结果收到的却是37码的女鞋。他希望商家上门取件换货；商家却让他本去申请换货。付先生认为，自己寻找快递寄回去或者退货，卖家拍、退货可以提供上门取件。但是，退货自己无法再次享受优惠，不能接受。他就于6月18日向太仓市12315热线投诉，要求商家上门取件换货，希望消保委给予帮助。

回音：太仓市消保委港区分会接到投诉单后，分会工作人员将消费者的诉求告知商家，并明确指出，寄错件是商家的责任，应该以最方便、不让消费者吃亏的方式妥善解决纠纷。商家经过考虑后，同意付先生将女鞋退还，邮费由购买商（太仓）网商科技有限公司支付，同时商家重新发货，还是享受优惠价。付先生对处理结果表示满意。

（吴建平 肖斌）

投诉：6月4日，消费者王女士在大润发笠泽路店花间堂购买化妆品套装，价格1035元。她使用后出现过敏现象，就去松陵镇卫生院就诊，医生诊断为过敏性皮疹。王女士就去店中反映情况，申请全额退款。店方不同意。王女士认为店方的做法不合理，由于交涉无果，于6月13日向吴江区12345热线投诉，要求退款。

回音：吴江区市场监督管理局太湖新城（松陵）分局接到转办单后，分局工作人员就与店方取得联系，并明确指出，王女士所提出的过敏状况，既用去了医疗费，还受到伤害，提出退款要求应该在情理之中，希望此纠纷尽快解决。店方同意全额退款，一次性解决纠纷。（宋建明 沈霞）

投诉：5月8日，消费者王先生因为住房装修，在罗马瓷砖店购买了一批瓷砖，价格在10000元左右，瓷砖运回家后，发现货不对版，要求退货。店方认为没有质量问题拒绝退货。其后，王先生向吴江区12345热线投诉。

回音：吴江区市场监督管理局太湖新城（松陵）分局接到转办单后，召集双方进行了多次调解，并达成和解协议，店方同意将未使用的瓷砖退货，并退还费用。消费者自行从其它店中购买。5月13日，消费者将瓷砖退还店方。但是店方迟迟没有将货款7468.26元退还消费者。分局工作人员及时对消费者进行解释工作，并指出，既然消费纠纷已经得到和解，店方退款的要求也是合理的，希望尽快解决。消费者提供好网银账号后，店方马上将货款汇到消费者的银行账户。（宋建明 夏雪）

投诉：消费者段先生于2016年3月在迎春路与宝带东路交叉口的水韵恩博瑞游泳健身会馆办理了两张游泳会员卡（6000元），当时是买一送一的活动，并称另外再赠送2个月。但段先生6月发现该会馆时有张贴公告称：因会馆装修暂停营业。经多方打听，才得知该游泳馆已经倒闭。于是诉至市消保委。消保委接诉后了解到，段先生两张卡中，一张未使用，另一张也只用了两个半月。工作人员联系会馆后，会馆只按照充值卡上的付款日期进行扣费，并要求扣除赠送部分，按照3000元/年扣费。但段先生坚持要商家将未使用过的卡全额退款，使用过的按3000元两年扣除费用。

回音：经市消保委工作人员多次与苏州市惠年华投资管理有限责任公司进行协商，最终调解方案如下：按照时间结算卡内的余额，每月按照500元予以扣除，余额可存入消费者卡内并增值700元，顾客卡内余额在公司旗下实体店进行消费。

（林巴 吴巧）