虎丘法院发布“大型商业综合体涉及的典型纠纷”案例

日前，虎丘法院召开以“大型商业综合体经营过程中涉及的典型纠纷”为主题的新闻发布会。

“商业综合体”是将城市中商业、办公、居住、旅店、展览、餐饮、会议、文娱等城市生活空间的三项以上功能进行组合，从而形成一个一站式多功能、体验式消费新效率、互补性消费需求而统一的综合体。一般由开发商负责开发建设，由业主购买并持有，由专门的商业管理公司进行统一规划、招商并管理，由具体的品牌店铺进行承租经营。故其中，涉及到开发商、业主、商业管理公司、租赁/承租使用人多方，纠纷发生率较高。

会上通报了三则关于大型商业综合体经营过程中的典型案例。据统计，虎丘法院今年以来受理涉商业综合体纠纷近200件，涉及的典型纠纷有三大类型：

一是租赁合同、委托管理类纠纷

业主与管理公司之间、商家与管理公司之间均可能发生合同类纠纷。

在租赁合同有效的情况下，法院原则上会依据双方之间租赁合同确定各自的违约责任。因此，无论哪一方在签订合同签署之前都应明确合同内容、明确权责。商家在购入商铺时，如果商场有二次代理手续，也应要求商场方将二次手续转为书面合同上的条款，保障自己的权益。

二是产品质量类纠纷

商业综合体内的商家售卖的产品若存在质量问题，也易引发纠纷。如果商业综合体的管理者没有尽到合理、审慎的管理义务，商业综合体将对该等质量问题承担连带责任。

法官提示，商家应定期对产品进行检修检查，严把产品质量关。消费者购入商品后若发现商品质量有问题，应保留好购物小票或购物发票，及时找商家协商。

三是人身损害赔偿纠纷

商业综合体内打闹滑摔伤人频发：自动扶梯险情频发，行人老人电梯；商场进出玻璃门夹伤顾客；攀岩、蹦床、滑冰、空中弹跳等娱乐项目也都存在安全隐患，一旦发生事故，相关的经营者、生产厂家负有不同的法律责任外，商业综合体的管理者也难辞其咎。

法官提醒：商业综合体经营过程中，特别是促销期间，还未客流高峰，管理者一定要增强安全保障意识，避免发生类似的纠纷。作为消费者自身，也应当提高安全意识，结合自身的状况参加消费活动，注意商家的安全提示。如果意外已经发生，事发后一定要及时固定证据。

大型商业综合体运营过程中的典型纠纷案例

案例一：原告吴某与被告苏州好易家家居广场有限公司委托合同纠纷案

原告吴某购买了某建材市场商业服务用房之后，委托被告苏州好易家家居广场有限公司统一经营管理，并签订了委托经营合同，委托期限五年。同时约定，委托经营期限届满后，为保证商业广场承租户的有序经营和绝大多数业主的长远利益，在委托经营期限届满前3个月被告公布下一次租赁周期及相关经营模式、租金回报、行业规划定位，若有经营面积超过51%（含51%）的业主签字认可，其他未签字确认的业主视为同意。委托期限届满后，被告和经营面积约63.41%的业主续签了委托协议。但原告要求收回房屋自行处分，因双方协商未果，故原告诉至法院。

法院经审理认为，因为已经有超过约定的51%的业主同意由被告继续统一经营，表明大部分业主均同意由被告继续经营该建材市场，故即使原告不同意，也应视为同意。同时，由个别业主收回商铺自行经营或出租可能会导致与市场整体定位不符、业态混乱或者商家恶意压价，损害商户利益等不良后果，进而影响市场整体经营秩序和声誉，最终损害全体业主的利益。因此，从维护市场的长远发展及绝大多数业主利益的角度出发，对于仅仅由一小部分业主收回商铺自行处置，故对原告要求被告交其返还涉案商铺的诉讼请求不予支持。

案例二：原告邹某某与被告苏州港龙商业管理有限公司房屋租赁合同纠纷案

原告邹某某和被告苏州港龙商业管理有限公司签订房屋租赁合同，由原告承租被告出租的商铺。合同约定：该商铺装修的审批、报批手续由原告自行办理。原告装修商铺由具有相关资质的工程单位负责进行，其中消防、空调系统、商场管理系统和电力设施的增添及改装工作必须由被告指定或认可的工程单位负责进行；双方同意，被告交付的该商铺不符合合同的约定，致使不能实现租赁目的的，原告有权书面通知被告解除本合同，被告应按本合同约定的条款和条件向原告提供可以正常使用的商铺；双方确认该商铺的建筑面积为2870平方米，原告承诺租赁该商铺以作销售/经营某品牌综合体之用途。

被告将上述商铺交付原告后，原告在装修过程中发现涉案商铺的规划性质为办公用房，至法院作出判决前，原、被告一致确认原告所承租商铺的性质仍为办公用房而非商业用房。原告承租涉案房屋后，在未向公安机关消防机构申请消防设计审核的情况下即开展了装修工作。因承租的房屋不能达到约定的使用目的，原告诉至法院，要求解除合同，并判令被告赔偿装修损失。

法院经审理认为，原告承租商铺系为了商业经营，故必然要求被告提供商业性质的用房，但因涉案房屋至今仍为办公性质，原告已无法实现合同目的，依法可以要求解除合同。对原告主张的装修损失，在被告未能提供符合约定用途房屋的情况下，原告也未能按照《建设工程消防监督管理规定》的要求，在对承租房屋进行装修之前向公安机关消防机构申请消防设计审核，其对上述损失后果的产生存在一定过错，酌情认定其承担自身损失的40%；被告作为专业的商业管理公司，其应对出租给原告的房屋的规划性质、使用功能等情况有着明确的认识和清晰的了解，而且作为《商铺租赁合同》中约定的商铺提供者，向作为商铺承租者的原告交付符合合同约定的房屋并在租赁期间保持房屋符合约定的用途是其基本义务，由于被告的原因导致双方之间的租赁合同无法继续履行，被告对此结果的发生应负主要责任，故对于原告的上述损失，酌情认定其承担60%的责任。

案例三：陈某诉上海红星美凯龙苏州分公司产品销售者责任纠纷案

消费者陈某在红星美凯龙购买了实木地板，使用后发现质量问题，与商家多次协调未果，故诉至法院，要求退还37152元货款。

红星美凯龙辩称，其自身只是一家以品牌管理为主的建材管理公司，职能是把若干品牌的销售集中在一个大型的卖场来进行管理，对实际销售者与消费者之间承担一种见证作用，其对消费者的责任包括前期的销售者的选择监督以及售中的消费者的付款、代收款义务，售后服务纠纷的管理，承担的义务是与在销售者与消费者之间实际意义上的中介作用。每个品牌下面专门有实际销售者，所以自己在购买合同关系中其角色是品牌管理，并不是实际意义上的销售者，故不应承担原告所诉请的退货款与赔偿责任。

本院认为，凡经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当保证提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求，对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应采取防止危害发生的措施。根据我国消费者权益保护法、侵权责任法、产品质量法及相关法律法规规定，对因产品存在缺陷造成损害的，被侵权人可向产品的生产者请求赔偿，也可以向产品的销售者请求赔偿。

上海红星美凯龙品牌管理有限公司苏州分公司是在场地出租方与场地经营者之间行使管理职能，并不是产品的生产者或产品的直接销售者，但订货合同均是红星美凯龙与消费者直接签约，货款也是与红星美凯龙直接交割，其以自身品牌形象向消费者承诺商品质量。因此，消费者有理由相信出售的商品就是红星美凯龙出售，对今后出现的产品缺陷与质量问题，以及缺陷产品造成的损害事主与后果，售后服务直接由红星美凯龙负责。

因此，法院判决被告上海红星美凯龙品牌管理有限公司苏州分公司于本判决生效之日起十三日内返还原告陈某货款37152元。

案例四：超市买到过期奶粉　索赔获法院支持

家住苏州高新区的雷某柯，2016年8月7日在苏州浒关华润万家超市买奶粉，雷某发现出了超市后发现奶粉已经过期一个月，雷某立即回到超市协商，未果。于是，雷某把华润万家超市告上了法庭，要求超市退还280元奶粉款，并按照商品售价的十倍进行赔偿，即2800元，共3080元。但超市方面说，经过核实，在进货记录中没有涉案批次的产品，在雷某购买前超市也对销售的奶粉做过检查，也没有发现涉案批次的产品，也就是说，超市认为这罐过期的奶粉根本不是从华润万家超市卖出的。而且雷某在之前就因类似的其它产品有过起诉记录，超市方有理由怀疑雷某不是普通的消费者，而是故意“碰瓷”。

法院认为，证明买卖合同中标的物的同一性是买方的责任，因为提供符合质量要求的标的物是卖方的责任。

在本案中，雷某提供了涉案产品和超市购物小票作为证据，证明超市销售过期产品。

华润万家超市出示了其大仓进货记录和检验记录，以证明其未销售过涉案批次的产品。由于该证据系被告方单独制作，且原告对其证明力不予认可，被告未能进一步提供证据证明涉案产品并非是自己销售，则由被告承担不利的后果。至于某超市怀疑雷某是故意“碰瓷”，以牟利为目的。不可否认原告此前有过类似产品的诉讼记录，但并不能由此认为原告此次诉讼是以牟利为目的。

关于雷某要求被告十倍赔偿的诉讼请求，法院认为适用《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款十倍赔偿的前提是消费者由于购买了不符合食品安全标准的食品而受到损害，且要求经营者明知经营的是不符合食品安全标准的食品。在本案中，原告购买的产品过期一个月，原告当场向被告投诉，并未实际消费该商品，未对原告造成任何损害。从被告提供的产品检验记录来也可以看出来被告并非明知经营不符合食品安全标准的食品，本案不应适用食品安全法的规定，但被告在本案中确实存在管理不作为，应当适用消费者权益保护法的规定赔偿原告受到的损失。

江苏省苏州市虎丘区人民法院对本案作出判决：被告华润万家超市于本判决生效之日起十日内退还原告货款280元并赔偿原告840元。

案例五：老人在超市购物不慎摔倒超市担责案例二则

2016年10月30日，苏州高新区欧尚福超市举行商品促销活动，年过六旬的张大妈在参加超市促销活动时由于人群拥挤而摔伤，经诊断，事故造成她左股骨颈骨折，后进行住院手术治疗。后经鉴定，张大妈因该次事故构成九级伤残。她将超市告上法庭要求赔偿。

法院查明，被告并未在超市门口安装监控设备，因而无法查明原告系被何人推挤而摔倒。事发当天，被告并未在超市门口安排工作人员维持秩序，引导顾客有序进入超市。

法院认为，行为人因过错侵害他人民事权益的，应当承担侵权责任。公共场所的管理人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，被告作为超市管理者，对前来选购商品的顾客负有安全保障义务，在其进行促销活动时，理应预见到因人群聚集、客流增大而带来的安全风险，本应在促销现场的超市门外安排工作人员维持秩序，引导顾客有序进入超市，但其并未在超市门外采取任何安保措施；同时，因其并未在超市门口安装监控设备，致使原告在事发后无从向侵权人主张权利，因而存在过错。

但是，原告作为具有完全民事行为能力的成年人，其应对自身的人身安全负主要义务，尤其事发时原告年事已高，应尽量避免进入人员密集的场合，即使进入，其也应当保持高度注意义务，密切观察现场情况，防止被人推挤而跌倒，但其未尽到上述义务，是引起本起事故的主要原因。结合本案案情及原、被告双方的过错程度，法院酌定由被告承担原告损失的35%，其余损失由原告自行负担，遂作出判决：超市承担原告损失的35%，赔偿张大妈六万余元。

无独有偶，时隔一年后还是在欧尚福超市，70多岁的刘大妈在散装面条区采购时，与五六个老人挤抢散装面条，被身后的一名老年男性拉扯而至摔倒，并起诉欧尚超市告上法院。

在庭审中，调阅监控视频并计可知，刘大妈摔倒的直接原因是身后的老年男子对其进行拉扯。

法院认为，商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。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；管理人或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。结合本案实际，法院酌情认定超市承担15%的赔偿责任，共计六千余元。

（本刊记者　金刚）