

顾客购物摔伤 商场应否担责

顾客在商场摔倒受伤,由此引发的纠纷屡见不鲜。事情一旦发生,作为承担安全保障义务的商场是否存在过错?商场的安全保障义务有哪些?责任怎么划分?晚报记者通过梳理案例并采访律师,对这些问题进行解答。



小拖车将李先生及妻子撞倒的一瞬间 当事人供图



调解纠纷时,李先生提供的相关材料。

事故:七旬夫妇商场乘电梯摔伤

3月11日下午,70多岁的昆明市民李先生及妻子,在北市区某商业中心购物后,乘坐商场电梯下楼。此时,一辆拉有几袋大米的小拖车突然失控,从电梯上方冲下来,将李先生及妻子冲倒在地。

晚报记者通过视频看到,肇事的是一辆自制小拖车,从电梯上冲下来的速度非常快,李先生及妻子被撞后仰面躺在电梯口。商场安保人员闻讯后,立即赶到现场

实施救助并拨打120电话。救护车到来后,商场工作人员陪同李先生夫妇到医院检查,所幸两位老人并无大碍。

事故发生后,小拖车的主人因害怕承担责任逃逸了。李先生夫妇一共花了3000多元的检查、治疗费。派出所介入后,找到了小拖车的主人,但此人表示无力承担相关费用。协商未果后,派出所建议李先生及妻子通过司法途径解决此事。

商场:赔偿消费者医疗费用3000元

李先生夫妇认为,商场应为顾客提供一个良好、安全的购物环境。具体而言,一方面应保证商场的硬件安全,如建筑结构、消防设施、电梯、扶梯、楼梯等处于正常使用状态;另一方面应保证商场的管理人员、保安等能及时有效地为顾客提供必要的安全帮助和引导。

李先生夫妇认为,按照商场的管理规定,肇事的小拖车是不得进入商场的。作为承担安保义务的商场,在购物环境安全管理方面存在过错,有着不可推卸的责任,应该对他们的人身损害作出相应的赔偿。

3月30日下午,晚报记者与当事人来到某商业中心,找到负责处理此事的安保

部门负责人马先生。马先生说,事情发生后,他们第一时间将老人送到了医院。派出所介入后,商场方也组织肇事者与受害者进行协商,但没有达成赔偿协议。

马先生表示,肇事的小拖车能够进入商场,说明商场安保方面存在问题,确实有一定的责任,这一点商场方面并不回避,商场方面也愿意赔偿消费者的医疗费。他会把李先生夫妇的诉求,汇报给公司领导,协调处理此事。马先生强调,该商场承担的责任商场一定会承担,如果协商不成,也建议通过司法途径来解决此事。

4月4日,双方达成协议,商场方面一次性支付给李先生及其妻子医疗费用3000元,圆满地处理了此事。

律师:未尽安保义务应承担赔偿责任

“在公共场所对于安全,双方都有自己的注意义务。”云南冰鉴律师事务所主任陈维鏢表示,商场作为公共场所,有责任和义务保障顾客最基本的人身安全和财产安全。如果商场疏于履行安全保障义务,导致顾客在商场内出现人身伤害的事故,商场就必须承担损害赔偿责任。如果损害赔偿不能达成协议,消费者有权利进行维权。

“在商场里摔伤,商场是否承担责任要看具体情况。”陈维鏢说,消费者在商场摔倒,商场未尽到安全注意义务的,应对

消费者承担责任。第三人的侵权行为造成消费者摔倒的,由第三人承担侵权责任,但商场未尽到安全保障义务的,由其承担相应的补充责任。商场对消费者承担补充责任后,可以向第三人进行追偿。

也就是说,消费者在商场购物摔伤,商场是有责任的。如果商场负责人能够证明商场没有过错,可以不用承担赔偿责任。其责任划分是需要结合消费者是否存在重大过错的情况,如果消费者存在重大过错,就可以减轻甚至免除商场的责任。

律师说法

什么是商场的安全保障义务?

陈维鏢:安全保障义务具体是指经营者在经营场所对消费者、潜在的消费者或者其他进入服务场所的人之人身、财产安全依法承担的安全保障义务。其义务主体为服务场所的经营者,包括服务场所的所有者、管理者、承包经营者等对该场所负有法定安全保障义务或者具有事实上控制力的公民、法人或其他社会组织。

社会公众处于公共场所时,应谨慎注意自身安全,加强自我约束,提高风险防范意识。宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者,应尽到安全管理职责,切实履行安全管理义务,及时发现风险及安全隐患,并健全安全设施及预警措施,以排除安全隐患,保障群众生命财产安全。

在商场摔伤应该由谁来负责?

陈维鏢:要具体情况具体分析,如果商场确实没有尽到安全保障义务的,就应该担责。从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织,未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人

遭受人身损害的,应承担相应赔偿责任。如果消费者到商场购物时受伤,例如是因地面积水湿滑造成摔伤,商场应该承担责任。如果商场已经尽到合理限度范围内的安全保障义务,就没责任了。

责任怎么划分?

陈维鏢:消费者在商场摔倒受伤,责任划分是按实际情况来界定的。如果商场对于受害人未尽合理限度范围内的安全保障义务,受害人可以要求其在过错范围内承担赔偿责任。

另外,第三人侵权导致损害结果发生的,由实施侵权行为的第三

人承担赔偿责任。安全保障义务人有过错的,应当在其能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。安全保障义务人承担责任后,可以向第三人追偿。赔偿权利人起诉安全保障义务人的,应当将第三人作为共同被告,但第三人不能确定的除外。

哪些费用可主张赔偿?

陈维鏢:如果商场未尽到合理的安全保障义务的,由商场承担赔偿责任。赔偿医疗费、护理

费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。