



一名11岁的孩子，在没有家长陪护的情况下进入了一家大商场的室内真冰溜冰场玩耍，结果不小心摔倒了，还导致左手骨折。发生了这样的事故，责任到底在谁呢？最近，鄞州区消保委受理了这样一起消费纠纷。经过调解，最终商场方面承担了一部分的责任，总共赔偿了4000元。

暑假来临，去游乐场所玩耍的孩子日益增多。如何尽可能避免发生类似事故？家长和商家都应当注意些什么？昨天，鄞州区消保委的工作人员专门作了一些提醒。

记者 毛雷君
通讯员 余蕾



小孩滑冰摔成骨折，责任在谁？

经调解，溜冰场赔了4000元

消保委：孩子去游乐场所玩，商家和家长都要上心

消费投诉

11岁孩子去滑冰左手骨折了 家长认为商家有责任

今年的六一儿童节，11岁的小郭和姑姑一起来到鄞州区一大型商场的室内真冰溜冰场玩耍。由于当天游玩的人比较多，加上是第一次滑真冰，小郭比较紧张，结果在没有和其他人接触的情况下倒地。他当时用左手撑到了冰面上，马上就觉得疼得不行。等到他慢慢挪到场边的时候，发现手抬不起了。事故发生后，小郭的哥哥开车把他送到了医院。检查后发现是左手腕骨折，需要住院治疗。最终，小郭住院一个星期，医疗费用达1.6万元。

小郭的家长就此与商场进行交涉，商场没有尽到应有的安全责任，应该赔偿相应的医药费和后续治疗费用。

小郭的哥哥郭先生告诉记者，他弟弟受伤的时候，滑冰场上只有一个安全员，当时也没有人及时



漫画 章丽珍

过来帮助他弟弟。而且，滑冰场没有提供相应的护具，只有一副布质手套，导致摔倒时，没有足够的保护。

好在小郭进入滑冰场之前，主动购买了额外的商业意外险，可以获得最

高额度10000元的赔偿，目前郭先生正在和保险公司协商，处理后续事宜。而且，由于小郭是在校生，学校里也购买了意外险，也有一部分赔偿可以获得，目前也正在与学校方面进行协商。

商家说法

对于这起事故，上述商场的客服经理鲍女士表示，真冰滑冰是具有一定危险性的运动娱乐项目。他们在醒目位置都已经张贴了警示内容，而且鼓励客户自愿购买5元一份的商业意外保险，以规避风险。据统计，有超过80%的顾客都购买了意外保险。

“在滑冰场里是有两种防护器具提供的，包括头盔和护膝护肘等，需要另外花钱租赁，但是我们会免费提供一副手套给客户。”鲍经理告诉记者，

未满12周岁的孩子要有家长陪护 家长有责任，但工作人员也疏忽了

当时小郭同学没有另外花钱租用护具，这也是导致他受伤的一个原因。另外还有一个细节，鲍经理说，他们在滑冰场外张贴了提醒，要求12周岁以下的孩子要在家长的陪同之下，才能进入滑冰场。“很多小孩子都是家长陪着一起滑冰的。但是小郭同学个子比较高，看起来超过了12岁，所以工作人员也没有仔细核查，就让他进去了。”

鲍经理说，其实滑冰场里是有专业的教练指导大家的，但是需要另外付

费，小郭同学没有聘请教练，一直是自己在玩耍。出事的时间正好是午饭期间，安全员在轮换期间，而且冰场面积较大，可能一时间没有发现他受伤了，但是事后商场方面还是积极处理相关事宜的。

商场方面表示，下一步他们将和保险公司协商，打算把保险额度提高到20000元，这样就可以更好地保障客户的利益，同时也会按照滑冰场的客流情况，按比例增加安全员的数量，尽量把安全隐患降到最低。

消保委

确保游乐场所安全 商家和家长都要上心

出事之后，鄞州区消保委进行了积极的协调。消保委工作人员称，根据《消费者权益保护法》的规定，溜冰场作为经营方，有义务保障消费者在其经营场所内的人身和财产安全。而作为限制行为能力的未成年人父母，小郭的监护人未尽到相应的监护责任。经调解，双方最终达成

一致：由溜冰场支付4000元，作为赔偿。

同时，消保委工作人员表示，随着暑假到来，会有越来越多的孩子到各种游乐场所游玩，其中也会存在各种安全隐患。作为家长，一定要切实履行自己的监护责任，不能让孩子独自进行有一定危险性的游乐活动。同时，要增强保险意识，给孩子配

备相应的安全防护用具。在条件允许的情况下，尽可能购买相应的保险，以尽量规避风险。而各种游乐设施的经营方和管理方，也要规范相应的安全措施，在醒目的地方张贴有关警示标语和图案，进行充分告知，并且要配备足够的安全和救护人员，为消费者营造一个安全的游乐环境。

“意向金”变成了“定金” 林女士的2万元打了水漂

消费者签订购房协议要多留个心眼

林女士近日在鄞州区鄞江镇某楼盘预先支付2万元“意向金”（保留房号）购买房子。但之后她改变了想法，不想购买了，要求对方退款未果。无奈之下，林女士试着向消保委求助。但是，经过调解，消保委最终表示无法支持林女士的请求。

消费者林女士于今年5月25日在鄞江镇某楼盘支付2万元，预订购买一套面积约89平方米，总价约60万元的商品房。然而，缴后不久，林女士却最终决定放弃购房。林女士认为，自己支付的2万元是意向金，而非定金。现在她不想购房了，该笔款项应该退还给自己。但她的这个要求，遭到了房产商的拒绝。

鄞州区消保委鄞江分会介入调查后了解到，该楼盘售楼处与林女士签订了购房协议，该协议上注明了消费者支付“定金2万元”字样，该协议上有消费者本人的签字确认。同时被诉方向消费者出具收据条一张，上写“定金2万”字样。因此，消费者投诉

中所称的2万元只为“意向金”的说法与事实不符，消费者实际上支付的是购房定金，根据《合同法》等相关法律法规的规定，鄞州区消保委鄞江分会不能支持消费者的退款请求。

很显然，对于林女士而言，购买总价约60万元的商品房，因考虑不周损失了2万元的定金款项，损失不小，教训也很深刻。

对此，消保委工作人员向记者解释说，“定金”指为保证合同的履行，买方预先向卖方缴纳一定数额的钱款。合同上是“定金”的，依据《合同法》相关规定，一方违约时，双方有约定的按照约定执行；如果无约定，卖方违约时，“定金”双倍返还；买方违约时，“定金”不返还。“定金”的总额不得超过合同标的的20%。鄞州区消保委提醒广大消费者，在购买商品预付定金的时候一定要多留心。支付定金数额不要太大，以免因消费计划考虑欠妥而造成巨大损失。

关于购房定金的一些知识

一、定金能不能退。目前开发商在与购房者签订正式商品房买卖合同之前一般都会通过认购、订购、预定等方式向购房者收受定金，如果之后购房者不与开发商签订正式合同或双方对合同条款达不成一致意见，大多数开发商是不退定金的。

二、定金可退的法律条件。商品房认购书作为商品房买卖预约合同，其中的定金条款，是在一方违约，导致无法签订商品房买卖合同时，对守约方的保护和救济。然而，当双方不能协商一致时，不能认为任何一方存在违约行为，属于因不可归责于当事人双方的事由，导致商品房买卖合同未能订立的情形，开发商应当将定金返还购房者。

三、如何避免定金陷阱。首先在商品房交易中，签订认购协议时，如需要付一笔钱，不要标明是定金，而是写成“订金”、“预付款”、“保证金”、“诚意金”、“押金”、“订约金”等，一旦房屋买卖合同签不成，根据《担保法司法解释》第一百一十八条的规定，所交款就能退回。

四、如何成功退定金。退定金是有条件的，首先，合同条款不能兑现，购房者就可退定金。另外，对于内部认购等无销售许可证或产权证的项目，因本身不具备销售条件，因此任何情况下定金都可退，无需做大量的取证工作，直接起诉即可。

记者 毛雷君
通讯员 王作正