

6龄童在商场被广告牌划破头 责任该如何认定?

带孩子逛商场,孩子意外受伤,责任该如何认定,后续的赔偿又该如何进行?近期的一起投诉事件,给广大消费者提了一个醒。



广告牌边缘锐利。受访者提供



边缘已进行了防护。记者 毛雷君 摄

1 孩子逛商场时意外受伤

投诉人沈先生告诉记者,事情发生在11月下旬。当时,他们一家三口去海曙区的高鑫广场地下超市购物,在回到地下车库的时候,孩子被广告牌的尖锐底部划伤了头部,当时就血流不止。

“我们就住在附近,经常来这里逛街购物,孩子今年6岁,遇到这样的事情,我们感到很心疼。”沈先生说,他儿子当时也没有打闹跑跳,就是正常行走,关键是这个广告牌底部有尖锐的金属边角,高度也正好在孩子的头部位置,也没有任何警示标志,所以才发生了这个意外。

沈先生说,当时他们第一时间通知了商场前台,不过没人来处理,于是他们将孩子送到了最近的医院。“当时我

和商场方在电话里沟通,他们表示可以负责前期的治疗费用。”沈先生说,自己当时也没有多想,但事后商场方面对赔偿问题的态度发生了变化。

“刚开始承诺的赔偿无法及时兑现,而且不给现金,只能以餐饮代金券的方式。至于后续的治疗费用和赔偿更是无从谈起。”沈先生表示,最让他气愤的是,商场工作人员还说,之前他们也处理过类似事件,最多只能承担3成责任。

“也就是说,孩子500元的治疗费用,他们只能出150元,而且还是用代金券的方式!”沈先生感觉受到了侮辱,双方不欢而散。事情快过去一个月了,双方对于赔偿事宜仍无法达成一致意见。

2 商场方:正在积极协调

日前,记者来到高鑫广场了解情况。该商场负责处理此事的褚女士向记者讲述了当时的情况。

“事发当时是在晚上,沈先生第一时间向超市客服中心进行了投诉,然后才转到了商场的客服中心,其间可能耽误了一点时间。”她告诉记者,当时自己已经下班,但是接到电话后还是马上和沈先生联系,并且第二天就相关事宜进行了沟通。

关于责任认定问题,褚女士表示,当时只是按照之前处理过的事例做了一个类比,并不是对这个事情的定性。“沈先生显得很生气,态度坚决地离开,当时也没有继续沟通的可能性了。”关于赔偿问题,褚女士表示,由于公司总部在上海,他们所有现金支出都需要走流程,最快的解决方式就是用餐饮代金券方式赔偿。如果沈先生坚持要现金补偿的话,就要提供当时看病的原始票据,再由商场方去审批,但是时间上就不好确定了,快的话一个月,慢的话可能要2到3个月。

记者在现场发现,造成意外的广告牌边缘已经用硅胶物质进行了包裹,并且用螺丝加固。随后,褚女士也给记者看了当时的监控录像。记者发现,当时通道里人员比较多,孩子走得很靠近广告牌,所以才导致意外发生。

“家长的心情我们很理解,但是很多事情也是需要走流程的,我们也在积极协调,希望能和沈先生做进一步的沟通协商。”褚女士说。

律师说法

商场应承担主要责任

浙江同舟律师事务所合伙人韩志清律师表示,根据《中华人民共和国民法典》相关规定,宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者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;经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的,承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后,可以向第三人追偿。上述事件中,广告牌的安装位置处于商场内的行人通道上,商场方如果未能确保设施的安装符合安全规范,又未能在人员密集时有效管理安全秩序,在未禁止儿童行走的情况下,也无安全提醒和警示告知的,对于受伤事件应承担全部或主要责任;如果广告牌系因第三方制作、安装不符合安全规范的,商场在承担责任后可以向第三方追偿;未成年人的监护人如果对于受伤有过失的,承担相应责任。

记者 毛雷君



宁波日报报业集团
NINGBO DAILY GROUP




甬派App订报 微信订报

阅心

点亮人生



宁波日报 宁波晚报 现代金报

2023年订阅正在进行

《宁波日报》全年定价: 420元
《宁波晚报》全年定价: 360元
《现代金报》全年定价: 290元

宁波日报报业集团发行中心 宁东路901号一楼 发行热线: 87685678 87685669 客服微信号: 15057446275