

已尽到提示义务，还应承担责任吗？PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/479/2021_2022__E5_B7_B2_E5_B0_BD_E5_88_B0_E6_c122_479417.htm 案情：2002年10月张女士到一家刚开张营业的商场购物时，在商场入口处由于地面太滑不慎跌倒，后经医院诊断为左膝皮外软组织挫伤，共花去医药费1500余元。当张女士找商场索赔时，商场以已在门口设立警示标志为由拒赔（据查，商家确实在商场入口处安放了一个“小心地滑”的警示牌）。双方协商未果诉之法院。对本案，有两种意见。一种意见认为，商场不应该承担赔偿责任。依据消费者权益保护法第18条第一款规定：“经营者应当保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”由于商场已在大门入口处醒目位置安放了“小心地滑”的警示牌，已尽到了合理的、充分的提示义务。张女士看到警示牌后理应预见到地面可能比较滑，应格外小心，却没有做到足够的谨慎而使自己遭受了身体伤害，完全是其自己的原因造成的，故商场不应承担责任。第二种意见认为，商场应该承担赔偿责任。因为消费者权益保护法第7条明确规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。这就是消费者的安全保障权。这是消费者在购买商品、接受服务时所享有的一项重要的最起码的权利，也是消费者购买商品、接受服务的基础、前提。该商场虽已在入口处放置了警示牌，但只是尽到了其应有的提示义务，而没

有尽到其完全的安全保障义务。商家既然在入口处设置了“小心地滑”的警示牌，就说明其对地面滑是明知的，存在着安全隐患。而对有安全隐患的地方没有进一步采取措施避免危害发生，仅仅是竖一个牌子，还是有过失的。那么，商家就应对自己的过失行为承担责任。依据消法第11条“消费者因购买、使用商品或接受服务时受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利”的规定，商家应该赔偿张女士的医药费等各项损失。笔者倾向于第二种观点。首先，相对于商家来说，消费者是弱势群体，他对周围环境的感知、认知能力要差得多，而商家对自己的设施情况比消费者要更清楚、更了解些，对于刚开张营业的商场其地面肯定比较光滑，应该能预见到有人可能会失脚跌倒，存在安全隐患，那么从保障消费者的安全角度来看，应该采取一些必要措施防止隐患发生，而不单单是在门口立一个警示牌。因消法第18条明确规定了经营者对消费者负有保证安全的义务，而“小心地滑”的警示牌只是提示注意义务，而不是完全的保证义务；况且该条款还要求经营着对可能危及人身、财产安全的隐患有采取“防止危害发生的办法”的措施责任。若您的服务存在隐患（即地滑，可能有人会跌倒）有瑕疵，那么就应承担相应的责任。其实这也是服务意识、服务水平、服务质量的问题；在加入WTO挑战世界的今天，我们的商家以一个什么样的姿态去面对？如何更好地吸引顾客、留住顾客，如何让“顾客是上帝”不仅仅是一种口号，真正让“上帝”放心购物、接受服务则是值得令人深思的。其次，张女士自己也应承担一部分责任。作为一个具有完全民事行为能力人，在看到“小心地滑”的警示后，理应加以小心、注意脚下谨慎行走

，却因疏忽大意造成自身伤害，对损害后果的发生也存在有过错，依民法通则第131条“受害人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的民事责任”的规定，是属混合过错，故商家和张女士都有责任，应各自担负相应的民事责任。最后，在法院的调解下，双方达成和解，由商场一次性支付张女士600元，张女士撤回起诉。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com