

小女孩儿童乐园出意外谁之责？

华泾镇司法所明确责任归属释法说理促和解

□法治报记者 季张颖

父亲带着3岁女童在儿童乐园游玩，意外被蹦床弹开导致孩子手臂骨折，家长心疼之余，就赔偿事宜与游乐园方面展开协商却始终无法达成一致。华泾镇司法所调解员在接到这一投诉事件后，主动介入，从事发监控入手明确各方责任归属问题，最终通过释法说理降低了家长一方原本过高的诉求，使得调解达成圆满结果。

女童游乐园意外骨折 家长与园方协商未果

去年9月的一天，市民李先生带着3岁的女儿来到某商场内的儿童乐园游玩，结果在蹦床上被弹开导致孩子手臂骨折。事后，孩子被送医就诊，乐园也当场先行垫付了医药费1万元。一个月后，李先生就医药费、护理费等与乐园交涉，但因为双方对于赔偿的费用分歧较大，在协商无果之下，李先生无奈投诉至“12315”热线。

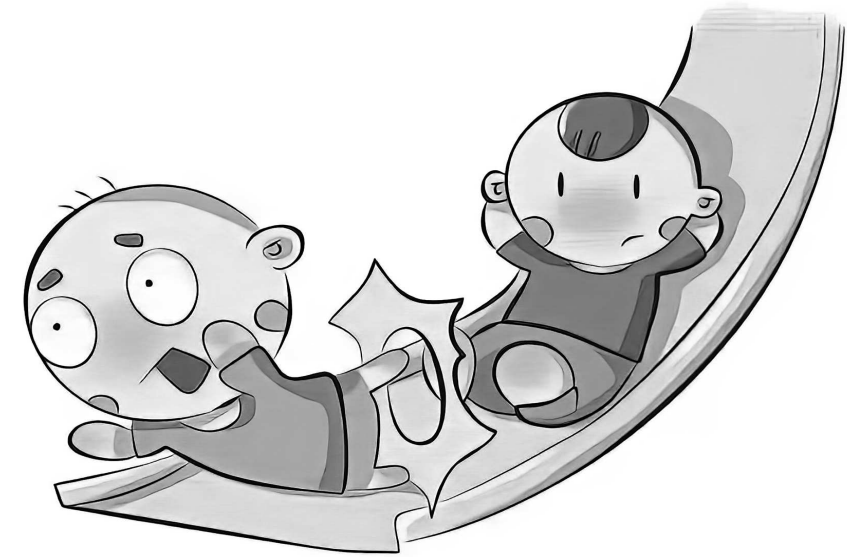
华泾镇司法所调解员罗艳红接到投诉后，当即去儿童乐园调查。通过视频和现场工作人员了解到，乐园面向的都是低龄儿童，所以规定每个孩子都必须由一名家长陪同方可入园，以免发生意外。在李先生陪女儿玩蹦床的同时，一位家长看到李先生隔壁蹦床没人玩，就带着自己的孩子过去了。就在同一时间，李先生的女儿看到有小朋友过来玩，立刻跑过去。看到有孩子过来，该家长立马离开蹦床，就在离开的一刹那，李先生的女儿被蹦床弹开，落地后发现手臂骨折。

明确当事各方责任 特请律师释明法理

调解中，双方争议最大的是责任归属问题。园方认为家长是首要责任人，加上第三方的责任，园方只需承担三分之一的赔偿，因为购买了公共责任险，赔偿数额将会按照保险公司给定的赔付。

而李先生一方则认为，家长固然是监护人，但若园方的设施安全有保障，没有其他家长的介入，意外是可以避免的，虽然事发后园方已向保险公司理赔，但给出的赔偿金额远远不如实际所产生的损失，故而不足部分全部应该由园方承担。

而争议中涉及的第三方责任人在园方的多次沟通中，因李先生索赔过高而拒绝调解，调解一度陷入焦灼。



资料图片

调解员再次仔细查看了事发视频，通过视频，调解员可以看到李先生在看护孩子的过程中是边玩手机边照孩子，虽在孩子跑过去的一瞬间立即冲过去，仍没拦住女儿，其责任的占比较重。作为第三方介入的家长，虽然是导致本次意外的直接原因，但并非有意而为之，并且符合园方游玩的规则。在意外发生后，因沟通不畅导致不愿配合调解，要求对方通过诉讼解决。而李先生也一度表明自己不会通过诉讼来解决此次纠纷，坚持由园方赔偿。

调解员为了防止矛盾激化，也为防止在调解中因诉求过高而调解不成，特请律师单独为李先生分析和开导。经过法律的宣传，以及相关案例的举证，李先生放弃了原先的过高诉求，提出了合理的索赔方案。接着调解员又多次与园方负责人沟通，让保险公司在原先的赔偿额度上提升，虽然过程冗长而繁琐，但最终在双方的努力下终于松口，园方又同意额外补偿一些费用。这场纠纷总算得到圆满化解。

【案例点评】

根据新《消费者权益保护法》第十八条规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求……宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。”第四十九条规定：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通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。”《民法典》第二章第一千一百七十九条规定：“侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、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。”本案中，受害人年纪为学龄前儿童，虽然最终园方为其补偿了相应的费用，但也提出了警醒：乐园是孩子散放天性的地方，不要让乐园变成悲剧的源发地。

自家门口装监控为何不可以？

调解员先讲理再说法化解相邻纠纷

□法治报记者 金勇

2021年9月，家住某小区的居民薛某来到杨浦区控江路街道人民调解委员会向调解员反映，其邻居陆某私自安装在公共楼道安装摄像头。

薛某认为摄像头侵犯了其隐私，曾试图多次与陆某沟通，但陆某称最近小区有丢失物品的情况，自己放在走廊的物品有时也不翼而飞，自己是为了防止走廊的物品丢失才安装的监控，并没有监控邻居日常生活的目的，对薛某的要求不予理睬。

薛某表示，陆某一直不肯拆除摄像头，矛盾没有得到妥善解决。无奈之下，薛某向调委会求助，希望能解决此纠纷。

邻居不肯拆除摄像头 调解员耐心释法说理

接到薛某反映的问题后，调解员来到薛某家门口进行实地查看，确实看到陆某在公共走廊区域安装了一个摄像头。调解员向陆某说明了来意，陆某的态度并不友好。调解员询问陆某安装摄像头的原因，陆某解释到，因为自己放置在走廊的东西常常无故失踪，同时最近小区的治安较差，安装摄像头是希望起到保护自身财产的作用。

调解员表示，陆某有安全意识是好事，但摄像头装在公共走廊里，邻居们的一举一动都可以被陆某看到，邻居会觉得像是被监视着，调解员征求陆某意见是否愿意拆除摄像头。陆某认为，装摄像头也是为大家好，坚持认为自己没错，并逐渐开始对调解员态度不友好。

见此状况，调解员向陆某解释，根据《民法典》第一百一十条规定：自然人享有生命权、身体权、健康权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权、婚姻自主权等权利。隐私权是自然人的基本权利。《民法典》第一千零三十二条规定：自然人享有隐私权。任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。隐私是自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息。以及第一千零三十三条规定：除法律另有规定或者权利人明确同意外，任何组织或者个人不得实施进入、拍摄、窥视他人的住宅、宾馆房间等私密空间，拍摄、窥视、窃听、

公开他人的私密活动等行为。

调解员详细地向陆某讲解相关法条。同时，调解员还告诉陆某，隐私是一种与公共利益、群体利益无关，当事人不愿他人知道或他人不便知道的个人信息，以及当事人不愿他人侵入或他人不便侵入的个人领域。陆某监控拍摄的范围是公共走廊，事实上对邻居薛某的隐私权造成了威胁，安装摄像头的行为已然构成隐私权侵权。

引导换位思考 化解相邻纠纷

调解员又向陆某讲述了相关司法判例：我国法律关于个人能否安装监控并没有明确的规定，根据“法无禁止即自由”的法理，按理说陆某是有权安装监控的。但行使个人权利的前提是不能侵犯他人的合法权益。

虽然陆某指出，安装摄像头是为了保护自己的财产，并不是为了偷窥别人个人隐私，但由于监控的范围是公共走道，涉及了他人的隐私权，此时存在个人财产安全利益与他人隐私权利益之间相互冲突。在司法判例中，当涉及侵犯他人隐私权的情况下，法官通常会判决个人的安全利益让位于他人的隐私权益，判决安装摄像头的行为构成侵犯隐私权。

看到陆某若有所思，调解员引导陆某进行换位思考，若知道自己的一举一动被人监视，产生不自在的感觉是很自然的，这种行为肯定会侵扰他人心理上、精神上的安宁，让一个正常理性的人高度反感。

同时，邻居之间要相处的时间很长，因为安装摄像头而引起邻里矛盾非常不值得。陆某听后承诺会尽快拆除摄像头。薛某则认为，只要拆除摄像头，自己心中的顾虑就消除了，大家以后还是和谐友好的邻居。最终，陆某承诺拆掉私自安装在公共区域内的摄像头并致歉。一场因监控摄像头引发的相邻纠纷圆满化解。

【案例点评】

近年来，因为人们的安全意识和隐私保护意识日益增强，有不少人会在家中及四周安装监控摄像头，这一做法为家庭财产安全提供了一定的保障，但往往因此而损害了他人的隐私权，引发了不少的邻里矛盾。

任何权利的行使都不是随心所欲的，其基础必定建立在不能侵犯他人合法权益的前提下。所以，公民在行使自身权利的同时，要尊重他人的权利，不得损害其他公民的合法权益。

邻里矛盾纠纷的产生大多是因为邻居间的态度不好，少来往，邻里之间便会不理解、不配合，导致邻里关系恶化。调解员通过搭建邻里相互沟通的平台，让双方心平气和地进行交流，才能在邻里矛盾纠纷中先讲理再说法。

调解员对纠纷争议的现场情形不能单听当事人陈述，还应亲自前往实地勘察，了解情况，不偏听偏信，避免了“公说公有理，婆说婆有理”的尴尬状况。

调解员采取法、理、情深度融合的调解技巧，通过引导，让双方“换位思考”站在对方所处的环境去想问题，从而达到邻里矛盾的化解，让邻里和睦共处。