

□ 记者 章炜

8月11日晚,赵女士携带4岁儿子小孙入住某酒店客房。次日早上9点左右,小孙在客房卫生间洗漱时摔倒,头部受伤。赵女士要求酒店方赔偿就医费、误工费、护理费、营养费等共计3500元。但酒店方认为,小孙摔伤的直接原因无法查证,应该由其自行承担损害后果。赵女士见协商无望,便向金山区石化街道人民调解委员会(以下简称“调委会”)提出调解申请。

## 酒店:已履行安保义务

调委会了解到,当晚,赵女士携带小孙入住酒店,次日早上9点左右,小孙在卫生间站在凳子上洗漱时不慎摔倒受伤,经医院诊断结果显示头部损伤,共支出就医费用近2000元。此后,双方就责任承担主体产生分歧。

调解员为了明确双方责任,便对该酒店客房卫生间的布局、设施、标语等进行了详细查看,了解到客房洗手池前没有放置防滑地垫,洗手池附近也没有张贴防滑警示标志。在了解到这些情况之后,调解员初步判定双方可能都存在一定过错,于是约定双方进行现场调解。

赵女士表示,事故当天早上,自己带儿子到卫生间洗漱,因洗漱台位置较高且空间较小,自己只好把卧室的凳子挪过去,让儿子踩在凳子上洗漱,结果一不留神儿子便从凳子上摔了下去,头部着地。当时儿子脚部与凳子接触面并没有被水打湿,赵女士怀疑可能是地面湿滑导致凳子挪动了位置,孩子没有站稳才摔了下去。

同时,酒店卫生间布置不合理,不仅在洗手池台面较小的情况下没有提供方便小孩子洗漱的设施,而且也没有摆放防滑地垫、设置防滑警示标志等,这是导致小孙摔伤的根本原因,因此要求酒店赔偿就医费、误工费、护理费、营养费等共计3500元。

酒店方称,酒店已经履行了安全保障义务,不应该承担损害赔偿

责任。入住客房不同于酒店公共区域。酒店本着保护客人隐私的原则,一般在顾客入住前对客房进行了全面清洁,入住时肯定不存在地面湿滑的问题,小孙摔倒时尚未到客房每日清洁时间,非经客人允许,入住当晚和次日退房前酒店不会进行二次清洁,除非顾客主动提出清洁要求或者续住。因此,在赵女士两人入住期间,酒店无法掌握客房实际情况,小孙摔下去的直接原因也不能确定。

酒店客房浴室均已放置防滑地垫。年仅4岁的小孙尚处在生活无法自理的阶段,为了安全起见,赵女士应该将浴室的防滑地垫铺在洗手池下方,但赵女士并未采取该措施避免滑倒风险,属于监护不当。

## 调解员:双方各担责

听了酒店方的辩解,赵女士觉得酒店避重就轻,完全不谈没有张贴警示标语的问题,卫生间地面地砖也并非防滑材质,而且浴室里的防滑垫是很小一块,即便拿出来摆放在洗手池下方地面,也难以避免这次事件的发生。

双方各执己见、争执不下。调解员向酒店方指出,根据《民法典》《消费者权益保护法》《中国旅游饭店行业规范》相关规定,酒店作为经营场所应该竭尽所能履行安全保障义务,该纠纷中不管小孙摔倒受伤的直接原因为何,酒店本身确实存在未贴防滑警示标语、未完全采取防滑措施等情况,属于未能完全履行安全保障义务,需要为

# 四岁孩童站凳子上洗漱 不慎摔伤酒店担责吗?

## 达成调解后,酒店就未张贴警示语等进行整改

可能涉及的营养费、误工费、护理费等,希望赵女士自己承担。赵女士见酒店方态度诚恳,便很快与其达成一致意见。

经过调解,双方达成一致并签订书面协议。赵女士与酒店需要共同承担小孙的人身损害责任;酒店一次性支付2000元给赵女士,用以抵扣小孙的就医费用;赵女士收到上述款项后不再追究某酒店其他责任。经过调解员的释法说理,双方都认识到了自己在本次纠纷中存在的过错以及需要承担的法律后果,最终签订调解协议书并当场完成了赔偿支付。

酒店方表示,此次事件是一次警醒,事后会及时就未张贴警示标语、防滑地垫短小等问题进行整改,并组织全体员工认真学习《民法典》等法律中有关酒店管理服务的内容,日常运营中也将全面履行法定职责,避免类似事件再次发生。案件办结半月后,调解员致电赵女士和酒店方,得知赵女士儿子身体已基本恢复健康,酒店方也全面整改完毕,双方对此次调解的公正性均表示认同。

## 案例点评

本次未成年人人身损害赔偿纠纷中,涉案金额虽不多,但纠纷发生地酒店在法律上具有特殊性,属于依法需要履行安全保障义务的公共场所,这也导致该纠纷在事实认定和责任承担上都产生争议。

值得注意的是,被害人是在已经入住的客房内摔倒。根据《中国旅游饭店行业规范》第十六条规定,饭店应当保护客人的隐私权,除日常清扫卫生、维修保养设施设备或者发生火灾等紧急情况外,饭店员工未经客人许可不得随意进入客人下榻的房间。可以说,该条规定一定程度上减轻了酒店对于已入住客房的安全保障责任,对顾客在客房内的自我行为自担风险提出了更高要求。

调解员本着公平公正的态度,坚持以法为据、以理服人、以情感人,结合案件事实逐一进行解读分析,最终成功促使纠纷一次性妥善化解,真正印证了“一次调解,就是一堂生动的普法教育”这一目标理念,让纠纷平息的同时,也让法律深入人心。

# 父母去世后,兄妹六人为房产反目 购房过程中有父母参与出资,算不算遗产?

□ 见习记者 王葳然 通讯员 杨景

父母相继去世后,原本欢聚一堂的兄弟姐妹六人却因房产继承问题,突然反目成仇,心生怨怼……近日,普陀公安分局白丽路派出所依托“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制,成功化解了一起亲属房产纠纷。

8月下旬,白丽路派出所社区民警郁继仁在开展日常社区走访工作中,发现一户居民家中传来阵阵争吵声,随后上门了解得知,户主郑先生与五位兄弟姐妹就该处房产继承问题产生了争执。

“我们也是继承人,这个房子应该大家平分。”郑先生的兄弟姐妹对民警说道。经了解,该处房屋

原为承租房,后由郑先生出资购为产权房,但在购房出资方面,父母提供了资金帮助。郑家父母于今年相继去世后,其他五位兄弟姐妹认为,该房屋非郑先生一人所有,应系父母遗产,均要求继承该房屋。

双方各执一词,于是民警邀请居委干部一同开展劝解工作。几人的情绪虽然暂时得以稳定,但在房屋继承问题上仍互不让步,始终未得到妥善的解决办法。

为避免矛盾升级,民警在开展多次走访工作后,启动“三所联动”机制,将双方当事人请到派出所调解室,会同律师、人民调解员共同开展调解。

“你们双方之前说的都有道

理,产权人是郑先生没错,父母出资也是既定事实。”在听取双方诉求后,郁继仁开门见山,直击矛盾症结,“咱们都是兄弟姐妹,应该设身处地站在对方角度想一想。今天我们的驻所律师也在,一起商量个解决办法出来。”

“虽说郑先生是产权人,对房屋有使用、处置、收益等权力,但购房过程中有父母参与出资,对于该笔出资款是属于赠与还是借款有待考证。”律师迅速理清法律争议焦点。“从法律实务及公序良俗方面来说,在没有书面文件证明的情况下,一般不能把父母资助认定为理所当然的赠与,应视为临时性的资金出借。”

“现在父母去世了,父母出资款有无口头约定,以及当时的出资比例均无从知晓。”郁继仁表示,“作为社区民警,我知道大家都是孝顺的子女,也都尽到了赡养义务,平日里关系也比较融洽,我们双方不妨各退一步。”

“继承人应当本着互谅互让、和睦团结的精神,协商处理继承问题。”律师就《民法典》相关条款作进一步科普和柔性引导。“家和万事兴,父母肯定不希望你们因为这件事闹得不开心。”此时,人民调解员从亲情切入,进一步化解心结。最终,兄妹就此事签订了《调解协议书》。由郑先生拿出20万元,给五个兄弟姐妹每人4万元作为房屋补偿费用。在三方的见证下,兄妹六人冰释前嫌,握手言和。