



# 老人乘扶梯摔断肋骨 超市该负多少责任?

## 超市回应已尽到提醒义务, 只愿“救助”600元

### 云投诉

华西都市报-封面新闻  
记者 陈远扬 摄影报道

下雨天,六旬老人去超市购物,乘坐超市扶梯时摔倒,导致7根肋骨骨折……3月30日,当事人何女士向封面新闻云投诉平台反映,对于此事,超市拒绝赔偿,只愿意给予600元救助。当天,涉事超市苏宁家乐福资阳店回应称,已尽到提醒义务,何女士摔倒是因为她未拉扶手。

资阳市消委会负责人表示,超市应承担相应责任,建议双方协商或走司法程序。

### 事发:

#### 乘超市扶梯摔倒 老人摔断7根肋骨

3月7日,下着雨,家住资阳市雁江区新城一巷的何女士步行至苏宁家乐福资阳店购物。在测量体温和扫描健康码后,她准备乘超市扶梯上楼,此时意外发生了。“我一下踩滑摔倒了。”她说,当时脚下一滑,随后便倒下去了。

后来,在附近市民和超市工作人员的帮助下,何女士被抬到旁边的椅子上休息。

“刚赶到时她还能说话,之后便一点反应都没有了。”通过电话联系,何女士的丈夫黄先生赶到现场,随后将何女士送至资阳市雁江区人民医院救治。

病情诊断证明书显示,何女士全身多处软组织挫伤,左侧3-9肋骨骨折。

“相当于有7根肋骨骨折了。”何女士的主管医师陈试强说,何女士已64岁了,骨折后恢复时间长,长时间卧床静养还可能引发一些并发症。

记者注意到,何女士还被诊断患有眩晕症等疾病。摔倒是否与眩晕症有关?何女士说,当时扶梯上有水,她是踩滑后摔倒的,事前并没有发生眩晕等情况,“我一只手拿着伞,一只手拿着刚扫完健康码的手机,踩滑后根本来不及拉扶手。”



事发扶梯目前在正常运行。



涉事超市苏宁家乐福资阳店。

### 治疗:

#### 住院期间花了7000多元 超市只愿“救助”600元

从3月7日入院到22日出院,何女士一共花费了4600余元医药费和2800元护理费。“医保报销了3000多元,自费4000多元。”她说。

何女士认为,自己乘坐超市扶梯摔倒,超市肯定有责任。住院期间,黄先生曾多次联系苏宁家乐福资阳店客服人员解决此事。

“住院第二天,有一名超市工作人员提着水果到医院来看我。”何女士说,当

资阳市消委会秘书长杨文清表示,如果有监控视频能证明何女士是因未扶扶手摔倒的,其自身应该承担部分责任,但超市方也有保障消费者安全的义务,“责任怎么划分,只有双方协商。如果协商不一致,建议通过司法途径解决。”

时工作人员并没有提赔偿,“只是说先治病,超市在按流程上报,还叮嘱我要把票据收好。”

此后,何女士在外地工作的女儿赶回资阳找超市方协商,但也没有结果。“办理出院时,我们还把超市的客服喊到一起,相关票据也给他们复印了。”何女士说。

直到3月29日,何女士得到超市方最新处理方案。她说,“超市的工作人员给我女儿打电话,说他们没有责任,愿意出于人道主义给予600元救助。”

“不可能一点责任也没有,这样做真的是在逃避责任。”黄先生强调,他们没有要求苏宁家乐福资阳店支付所有的住

院费用,只希望其承担相应的责任。

### 超市:

#### 没有安全提示牌 已尽到提醒义务

3月30日,记者在苏宁家乐福资阳店看到,事发扶梯附近立着一块“小心地滑”的告示牌。超市客服部工作人员在了解到记者的来意后表示,会有专人回应此事。

“我们尽到了提醒义务。”此后,一位自称是苏宁家乐福公共事务部相关负责人的人电话联系了记者,他说,通过查看监控视频,当时扶梯运行正常,何女士走上扶梯后没有拉扶手,走了两步就不慎摔倒了。何女士摔倒后,值班人员关闭了扶梯,及时查看其身体状况,并通知家人帮助送医。

该负责人表示,超市在扶梯入口处设有安全提示牌,还有语音播报提醒顾客要“拉好扶手”,但何女士没有按照要求执行。

记者提出想看事发监控视频,被该负责人委婉拒绝,“除了公安机关等,(视频)一般不对外。”

何女士摔倒产生的住院费用,超市方是否会担责?对于这一问题,该负责人没有正面回应,只是反复强调已尽到提醒义务,扶梯也是通过了年检的。“建议何女士咨询律师后再来协商此事,或通过司法渠道等途径解决。”

### 消委会:

#### 超市应承担一定责任 建议协商或走司法程序

此次事件中,超市是否有责任?资阳市消委会秘书长杨文清说:“(超市)应该承担一定的责任。”

杨文清说,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第18条规定,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。他认为,如果有监控视频能证明何女士是因未扶扶手摔倒的,其自身应该承担部分责任,但超市方也有保障消费者安全的义务,“责任怎么划分,只有双方协商。如果协商不一致,建议通过司法途径解决。”

### 公司财务被“老板”骗走48万

#### 民警进企业 带来一堂防电信诈骗课

公司财务人员被骗48万元,骗子竟是自己的老板,但这真的是自己的老板吗?被骗后她发现,公司群里除了自己,其他人全是骗子。

3月30日上午,成都市武侯公安分局玉林派出所民警走进中国科学院成都分院,给财务人员带来一堂生动的防电信网络诈骗课。

“此类骗局,骗子先冒充银行工作人员,将财务人员引入提前准备好的工作群,以各种骗局制造紧张氛围,使财务人员认为不需要或是不方便向老板电话验证,后续骗子会要求转账汇款。此类骗局专门针对公司财务人员,极易得手且损失都非常大。”在课堂上,民警尹地蓉向在场人员剖析了近期发生的真实案例。

此次反诈课堂是玉林派出所专门针对中科院成都分院的财务人员、安保人员,以“诈骗类型、典型案例、发案特点、作案手段、易骗人群、防范常识”为内容,开展的一次防范电信网络诈骗课

堂进企事业单位活动。在课堂上,民警提醒财会人员,一定要认真落实财务制度,对通过短信、微信、QQ等社交账号通知转账的,一定要电话核实清楚后再进行转账,以确保资金安全。

电信网络诈骗手段不断翻新,而财务人员的意识较为薄弱,防范的技术手段不够完善,通过此类课堂,可以让大家更深入了解电信网络诈骗的常见手段,知晓后果的严重性。此外,通过民警带来的反诈宣传资料、反诈APP,工作人员还进一步了解到更多防范知识,强化安全防范意识。

此次反电信网络诈骗课堂进社区活动是成都市武侯公安分局各派出所开展的“我为群众办实事”实践板块之一。下一步,玉林派出所还将继续围绕“我为群众送法制、我为群众优服务、我为群众讲防范、我为群众护平安”四个方面,开展更多的便民、惠民活动,推进公安队伍教育整顿工作见实效。

华西都市报-封面新闻记者 于婷

## 招标公告

四川日报报业集团对四川日报报业集团印务公司员工配餐服务项目进行公开招标,欢迎符合条件的潜在投标人报名参与投标。

1. 招标人:四川日报报业集团

2. 项目名称:四川日报报业集团印务公司员工配餐服务项目

3. 项目内容:为员工提供配餐服务(含节假日,全年无休),包括早餐、午餐、晚餐、深夜餐。其中,早餐早上7:10左右送到,约45份;午餐中午11:30送到,约40份;晚餐下午6:00送到,约20份;深夜餐晚上00:00送到,约100份。具体要求详见招标项目要求章节。

4. 本项目资金来源:自筹。

5. 对投标人的资格要求:(1)必须是中国境内注册并具有独立法人资格的企业,在成都市区具有固定工作场所;(2)投标人能提供有效的食品经营许可证;(3)未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单;(4)无其他国家相关法律法规规定的禁止参加投标情形;(5)本项目不接受联合体投标。

6. 报名及领取招标文件:

6.1. 报名及领取招标文件地点:成都市红星路二段70号四川日报报业集团12楼B区总经办;各投标人须将报名所需提交材料在加盖

投标人公章后提交至招标人。必要时,投标人应将报名资料的原件提交招标人核验。

6.2. 报名时间:2021年4月1日至4月8日(工作日:上午9:00-11:30,下午2:00-6:00);

6.3. 联系方式:联系人 廖女士;电话 028-86968193

7. 报名需提交的资料:

(1)投标人营业执照副本和食品经营许可证副本,招标人核验原件,收加盖公章的复印件。

(2)投标人若非法定代表人直接报名的,须出示投标人法定代表人授权委托书(含加盖公章的法定代表人身份证复印件)原件。

(3)经办人有效身份证,验原件,收加盖公章的复印件。

8. 投标文件递交地点:成都市红星路二段70号四川日报报业集团12楼B区总经办;联系人 廖女士;电话 028-86968193。

9. 投标截止时间:2021年4月20日(工作日:上午9:00-11:30,下午2:00-6:00),逾期提交或提交不符合规定的投标文件,招标人有权拒收。

四川日报报业集团  
2021年3月26日