

# 顾客一碰，货架上掉下八瓶酒

## 易碎品货架屡出危险,记者调查莱芜超市易碎品货架

本报记者

近日,莱芜市民张女士来到莱芜大润发超市购物,却不想在一楼超市的酒水展区,不小心碰倒了八瓶露西亚朗姆预调酒,原价赔偿了79.2元。张女士说:“我打碎了酒应该赔,但是这个货架摆放太不合理了,为什么这样的易碎商品货架没有一点遮挡?旁边也没有提示?要是伤到人怎么办?”记者走访市内其他超市发现多数货架都装有安全护栏。消协工作人员提醒:超市易碎易燃商品区应有“温馨提示”,顾客在超市购物的时候应与易碎易燃商品保持一定的距离,留心安全问题。



展架上没有护栏的酒水展区

### 现场还原:顾客不慎一碰,货架上掉下八瓶酒

张女士近日与同学一起去大润发购物,在一楼买完东西时看到花花绿绿的瓶装酒水摆在酒水展架上很漂亮,不禁走上前去拿起一瓶来细看。“可悲剧就在这一刻发生了,我刚拿起一瓶酒刚要转身想让学生看一下,就听见背后哗

啦啦的酒被打碎的声音,立马转过身去。就眼睁睁地看着花花绿绿的酒一瓶接一瓶地从酒水展架上摔到地上。”张女士说,一共打碎了八瓶(9.9块钱/瓶)露西亚朗姆预调酒,总价值79.2元。

“当时真是被吓到了,都

忘了用身体挡一下,幸亏不是啤酒,要是啤酒还不知道是什么后果呢!现在想想都后怕。”张女士说,碰倒酒的原因可能就是转身的时候棉服碰到酒水展架边缘的酒,因为酒水展架上的酒一瓶挨一瓶,两瓶之间一点空隙都

没有,一瓶倒了另一瓶肯定也会碰倒。张女士希望超市都能对易燃易爆的商品做出一个温馨提示或者做好保护措施,不仅保护好商品也能顾及到顾客的人身安全,不要再发生这样危险的事情了。

### 记者了解:展区酒被碰倒打碎已是第二回

记者在一楼的酒水区看到,两米多高的展架上摆满了各种颜色的瓶装酒,近30厘米的展面上每6瓶酒摆一排,最外面一瓶酒在展面的最边缘。每一层展面上的预调酒大约有300余瓶,红红绿绿的预调酒紧密地摆在展架上非常好看。

展架下面颜色亮丽的酒水被洒了一地,收拾好碎玻璃后,工作人员都离开了,随后来了一位负责保洁的刘姓工作人员打扫地下的酒水,就在

她打扫靠近酒水展架位置时,不小心碰倒了一瓶酒,她及时用身子挡住了,没让酒掉到地上。刘姓保洁人员对负责酒水的工作人员抱怨,不能少放点酒,往里放一下吗,太不安全了。负责酒水的销售人员回复到:“你不碰不就好了。”

在与超市工作人员的交流中,记者了解到,此类事件的发生已经不是第一次了。第一次是一个小孩在超市里跑着玩,不小心碰到展架打碎了

三瓶酒,其母亲为打碎的三瓶酒付了赔款。既然已经发生过一次这样危险的事情,为什么超市不在展架旁边做一个温馨提示或者加一截挡板,避免再次发生这样的事故呢?超市客服部门的张科长对此的回答是,超市每天的客流量有5000多人,加这次才发生了两次事故。记者继续询问如果顾客因为碎玻璃受伤怎么办时,张科长说从来没有遇到顾客受伤的情况。

随后记者问到能不能对展架上的酒做一下保护措施时,张科长说,这是展面上的问题,具体台面设计还是要找酒水上的负责人,他们只负责处理纠纷和事故。对于是否需要采取保护措施,记者电话联系到了负责酒水的吕经理。“我们有专门负责这块的工作人员。虽然这件事我们也有一部分责任,但不管是做提示还是做保护措施,我们都有自己的规章制度。”吕经理说。

### 记者调查:易碎物品展区大多都设有护栏

带着孙女在大润发购物的刘女士目睹了张女士打碎酒水的过程。“太吓人了,那个货架上全是瓶装酒,四周都敞开着,也没有一个护栏挡一下。前几天我跟老伴还说这个地方危险呢,今天这不就出事了,幸亏没伤着人,酒不是别的。”刘女士说,以后去超市更得看好孩子,货架上没有护栏,不小心碰一

下货架上的商品就能都掉下来。

是否所有酒水展区都不需要放挡板或者提示呢?记者走访了莱芜其他几家大型超市了解情况。在银座的酒水展区和瓶装浆料展区,记者看到展区货架周围都有高约20厘米的铁质护栏,2米高货架上的护栏相对较矮,约有5、6厘米高。“护栏很牢固,弄上护栏就是防止顾客

在看商品的时候不小心将商品碰下来。”银座的工作人员说,“因为展区的货架比较矮,顾客接触的面积会相对大一些,所以展区护栏比正常货架上的护栏要高很多。”

在馨百超市记者没有看到排列密集的大型酒水展区,在白酒,红酒以及瓶装饮料展区也都有白色护栏。当记者问到护栏是否安全,是

否发生过危险时,超市工作人员表示因为平时的酒水展区范围不大,护栏做得也比较结实,而且商品排列也都有专门的负责人设计,一般不会发生危险,即使顾客不小心损害了一件商品也不会因为排列紧密而发生连锁反应。需要做大型酒水展架时,一般会在旁边设有提示。

### 消协:易燃易爆商品展区应该有个“温馨提示”

对此记者咨询了莱芜市消费者协会的刘主任,“对于超市或者商场的摆设没有强制性的法律规定,但是商场特别是针对易碎易燃商品应该做出明显的安全提示,防止发生危险,在保护商品的同时更要保证消费者的安全

权。”刘主任说,如果是顾客的原因损坏了商品,理应由顾客原价赔偿;倘若超市商品摆放不合理,当顾客不小心损害其中一件时就会发生严重的连锁损害,导致事态的恶化,顾客因此受伤超市也该承担部分责任。

“如果频频发生同样的安全事故,超市应该及时做出改善和补救措施。”刘主任提醒,为防止危险事情的发生,各大超市或者商场一是应该做到商品摆放安全合理;二是对于易燃易爆碎,存在安全隐患的商品做好安全提醒,服务做到更

周到,更细致。

此外,刘主任还特别提醒,顾客在超市的易碎易爆区应格外留心。“现在临近春节,超市搞大型促销,红酒等高端商品也会摆在显眼位置”刘主任说,特别是在推着购物车的时候更应该注意安全。

### 律师说法:商品摆放不当应减少顾客的赔偿责任

记者从法律工作者那里了解到,在欧美国家的很多大型超市,如果顾客不慎损坏了商品,不仅不需要赔偿,超市员工还会询问破损商品是否对顾客造成人身伤害。

但在中国,根据《侵权责任法》,当事人因故意或过失造成他人财产损失,应负相应的赔偿责任。从法律角度而言,顾客不慎将商家的商品损坏,应该赔偿相应的损失。

如果由于商家因商品摆放不当,或对于易碎商品没有警示标语提示,而造成顾客不慎损坏商品,可适当减少顾客的赔偿责任。

对于赔偿标准,律师表

示,如果过错全在顾客,则应该参照商品的市场价全价赔偿。如果商家没有尽到对商品的保护措施,商家和顾客同时存在责任,则根据双方过错比例评判赔偿金额。

## 开车打电话出车祸致铁路区间暂封闭

本报12月4日(记者 张文娟 通讯员 张涛) 日前,济南铁路公安处莱芜车站派出所简家楼警务区民警接道口值班人员电话报称:一辆满载砖头的农用三轮车与一辆小轿车在铁路辛泰线简家楼站至司家岭站区间K123+653m石泉监护道口会车时,由于操作不当陷入道口,车身倾斜大量砖头掉在线路上。

接报后,民警立即赶赴现场开展工作。到达现场后,民警发现有一辆农用三轮车已经驶出道口停至道口北侧路边,仍有不少砖头散在道口和线路上。现场铁路职工称这段时间暂时没有列车通过,司家岭站至简家楼站区间已短时封闭,正在清理障碍。民警随即先行协助职工清理现场以保证铁路线路尽快开通,经过10分钟将现场清撤完毕,保证了线路的畅通。

后经民警调查得知:车牌号为鲁SW6\*\*\*的农用三轮车司机李某,男,现住莱芜市莱城区方下镇乔家义村。李某称事发时驾驶农用三轮车由南向北通过道口,当时自己有急事正在打电话,与一辆黑色小轿车会车时,由于精神不是特别集中操作不当,车轮陷进道口下,车身倾斜,导致大量砖头倾覆,小轿车当时驶离现场。

鉴于该时间段抢救及时,未危及列车行车安全,民警对李某进行了严肃的批评教育,让其签订机动车驾驶员安全责任书并接受进一步处理。

铁路民警提示:目前,铁路公安部门虽然未按照《道路交通安全法》对机动车超载通过铁路辖区等违法行为给予处罚,但如果由于司机的违法行为导致危及列车行车安全仍然可以按照《治安管理处罚法》相关规定对责任人进行处罚。另外,铁路公安部门已获省公安厅委托授与交通安全管理权限,并在济南开始执法整顿,很快会在铁路辖区内全面开展交通安全管理业务,请通行铁路辖区的机动车驾驶员主动遵守交通安全法律法规。

## 大型犬无人看管民警将其捕获

12月4日10时30分许,在滨河花苑东南大门附近,有一条白色大型犬来回窜动,造成附近行人的恐慌。若处理不及时,极有可能造成伤人事件。滨河派出所民警发现情况后,及时联系辖区保安,冒着危险将其捉住,并拴在派出所的后院内。后多方联系,终于联系到狗的主人,避免了其主人造成较大损失,经了解该狗价值8000元。

(记者 于鹏飞 通讯员 马贤勇)

## 莱芜供电公司:“重拳出击”反窃电

冬季是电力设施事故易发时期,亦是失窃和不法分子偷电的高发期,为严厉打击违法窃电行为,12月4日,莱芜供电公司分析当前电力设施面临的形势,多措并举重拳出击“反窃电”。

针对电力设施和反窃电工作,莱芜供电联合市公安局等电力设施保护和反窃电工作联合办公室成员部门,制定具体措施,重拳出击“反窃电”。据了解,今年以来,莱芜供电公司通过组织集中宣传、发放、张贴各类宣传物品,粘贴铁塔防盗警示、提示贴等形式,营造了良好的社会舆论氛围,与此同时,还开展废旧物资回收站点清查活动,提高了废旧物资回收站点收购人员依法经营意识,有力的维护了正常的供用电秩序。