



小忙 微调查



七旬阿婆超市摔伤 陷入索赔“拉锯战”

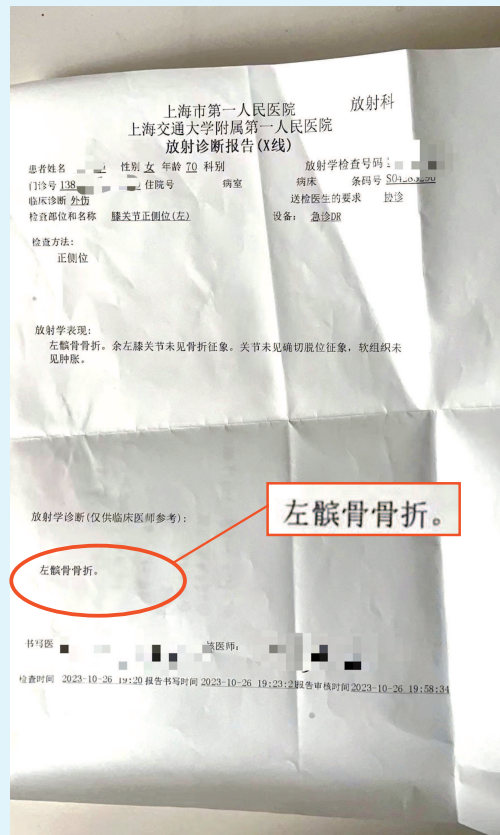
市民魏先生向“新民帮依忙”求助称，去年10月26日，年已七旬的母亲在松江区万达广场地下1层的永辉超市购物时，由于出口通道附近的指示灯盖板没有完全固定，老人的脚不慎踢到后，整个人被重重绊倒在地，动弹不得。经送医院急救，发现老人左髌骨骨折。近半年来，虽已反复诊疗，但老人的正常行动能力仍没有恢复，而家属与超市的协商更是陷入艰难的“拉锯战”。



超市地面指示灯盖板没有完全固定，导致老人绊倒摔伤



永辉超市万达广场店



医院X光片诊断为左髌骨骨折

突遭横祸 重伤骨折

去年10月26日傍晚5时30分许，魏先生的母亲张阿姨遭遇“飞来横祸”后，永辉超市的保安队长和一名李姓店长赶到现场，将老人紧急送往松江区第一人民医院。在医院拍了X光片后，老人被诊断为左髌骨骨折。此外，韧带也有撕裂。考虑到她的年纪较大，医生只能采用夹板固定的保守疗法。

据魏先生所述，当时李姓店长先行垫付了2000多元治疗费用，但后来自己陪母亲多次去医院复诊时，对方以各种理由推脱，再也没露过一次面。“超市一直都没有派人上门探望慰问过老人，对于存在的安全隐患也没有整改到位，那块指示灯盖板至今还留在现场，没有彻底装牢，真不知道什么时候又会闯祸。”

受伤后的前几个月里，由于左腿被护具固定不能弯曲，张阿姨根本无法下地行走，吃喝拉撒都只能在床上解决。“就算现在情

况稍微好点了，最多也只能拄着拐杖硬撑到沙发那里坐一会儿，还必须把腿固定在凳子上，否则就酸疼得受不了。”

魏先生表示，自己的母亲性格外向，是小区里的志愿者，常常走家串户嘘寒问暖，是邻里眼中的“热心大姐”。“她还是文体积极分子，天天都要带着小姐妹跳舞活动筋骨。但自从出事后，整个人的精气神一下子就没了，总是自言自语‘没用了，没用了，连生活都没办法自理了’，半年里像是老了十多岁……”

避而不见 诉求遭拒

事发后，魏先生曾多次代表母亲找到超市，希望沟通后续解决方案。“我自认为提出的要求是合情合理的。首先，治疗费按实际发生结算，半年的康复营养费同样实报实销；其次，老人完全不能下地活动的两个月里，我特地请了家政阿姨照顾她的日常生活，超市是认可这一情况的，所以这

笔费用也应该由店方承担；再次，由于老人年纪较大，伤口愈合得很慢，髌骨又是重要的活动关节，今后肯定还有一个较长的治疗恢复期，因此我也提请超市能酌情予以考量。”

但让魏先生没想到的是，在他将相关诉求告知永辉超市后，对方竟开始“躲猫猫”。“相关负责人避而不见，其他工作人员也一问三不知，每一次都是在微信上‘隔空对话’，最后就是一句‘走司法程序’。”

更让家属们气愤的是，在医生建议“髌韧带撕裂需要手术”后，他们第一时间就将这一情况反馈给超市，希望有工作人员来医院确认相关事实和治疗费用。“但即使对于这样的合理请求，李姓店长在向公司汇报后，依然是一口一个‘不同意’。”

魏先生还称，他曾给松江区消协打过求助电话。“消协很同情我们的遭遇，随即派人调查联系，但永辉超市的态度依旧强硬，直接拒绝调解。”

承认疏漏 “权限不够”

记者与涉事的永辉超市门店取得联系。相关负责人承认，确实是他们的疏漏导致张阿姨摔倒受伤。不过，对于此事的进一步处置，对方直言“权限不够”。“我们如实地向公司反映过，但公司给出的意见是‘诉求过高，难以满足’，建议通过司法途径解决。”

记者就此事咨询了法律界人士。上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌律师指出，公共场所的经营者、管理者没有尽到安全保障义务，致使他人受伤的，应当承担侵权责任赔偿。“从这起事件来看，永辉超市理应在日常巡查中注意到自己所经营、管理的公共场所内可能出现的不安全状况，并及时采取必要的保护措施，如果因未尽义务发生伤人事故的，有必要承担相应的责任。”

老人的权益到底能否得到保障？“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 徐驰



小帮呼有应

新买奔驰车关不上车窗？

4S店一度拒绝质保，后同意免费更换原厂零件

市民叶先生向“新民帮依忙”求助称，自己在闵行区沪青平公路939号的上海利星奔驰4S店购买了一辆奔驰SUV车，没想到才过了一个多月，新车的主驾车窗遥控面板竟然失灵，导致车辆右后电动车窗无法升降，同时后视镜控制面板的夜灯也不亮了。经送4S店检查，店方称是“人为进水，不在质保范围”，要求叶先生自掏腰包3000多元维修。

车窗失灵 家人挨冻

叶先生告诉记者，去年12月28日，他在4S店花费数十万元购置了奔驰GLB200SUV车。今年1月，车辆上牌后上路行驶。2月中旬，叶先生驾车回老家过年时，突然发现主驾驶座位处，控制全车窗的按键有一处失灵，右后车窗打开后竟然无法关上。同时，面板最上面的3个控制后视镜的按键的

夜灯也不亮了。“寒风从关不上的车窗那里直往车里钻，全家人都被冻坏了。”叶先生连声叹息，“难以想象，选购大品牌带来的竟是这样的遭遇。”

认定进水 拒绝质保

回到上海后，叶先生第一时间将车子送进了4S店。经过检查，售后人员反馈：车子主驾驶座位处的车窗控制面板进水，内部还有霉斑，是人为导致，不在车辆质保范围内。对方明确告知，如果叶先生要维修车辆，必须自费3000多元更换整块控制面板的零件。

针对这一回复，叶先生当场提出疑问：“我花了几十万元买来新车，总不能自己往控制面板泼水吧。况且车子买了还不到两个月，内部元器件都已经有霉斑了，这样的

质量怎么能让人放心。”一时间，双方陷入僵局。面对4S店始终“不愿协商”“拒绝质保”的强硬态度，叶先生只能无奈地把这辆“故障新车”开回了家。

承认失误 免费更换

接到叶先生的诉求后，记者与上海利星奔驰4S店取得联系。相关工作人员解释称，售后人员按照正常流程拆除检测后，确实在内部元器件上发现霉点并留照保存。当时，维修技师推测是车辆在贴膜过程中有水渗入内部，导致霉点的产生和电路的不稳定。

对于这样的说法，叶先生认为对方是在“推卸责任”，并反问道：“难道奔驰的新车脆弱到不能贴膜了？”之后，在记者反复沟通下，4S店终于承认是售后人员在工作中出现失

误，没有考虑到叶先生的车子是新买的这一因素。

目前，4S店已免费为叶先生的新车更换了原厂零件，同时向其在售后服务中所经历的不良体验表达了歉意。虽然问题得到了解决，但叶先生希望大品牌应该更加具备责任意识，在售后服务中拿出应有的诚意和态度，不要在“冷漠置之”中透支消费者的信任。

本报记者 陆常青



本版编辑/顾玥 视觉设计/邵晓艳