個案研討： 打破要賠

**一張含有 室內, 個人 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 風靡全球許久的潮玩瘋，在各個年齡層皆備受喜愛，各式各樣的公仔亦掀起了收藏的風潮，其中還有許多角色更是童年的最愛，包括天線寶寶、湯姆貓與傑利鼠等等，在收藏了一段時間後，身價甚至有翻倍的機會。不幸的是，香港於近日發生了一場糾紛，一對夫妻帶著孩子逛玩具店時，孩子不慎將價值5萬2800元港幣（約新台幣20萬元）的天線寶寶擺設給撞倒了，令人質疑業者根本就是趁機「吸血」。體型比小孩還高大的天線公仔，重量卻輕飄飄的，擺放的位置甚至還在遊樂場通道處，身邊都沒有圍欄，透過監視器畫面發現，一名小孩就這樣跑過去撞倒了，公仔也碎了一地。據了解，業者告訴小孩的家長公仔的標價是5萬港幣，所以家長最終給了3萬（約新台幣11萬元）的賠償金，但有知情人士透露，事實上公仔只值幾千元，而類似撞倒事件已經發生了第4次，不禁讓人懷疑是業者故意「靜態碰瓷」。 (2022/05/24 快點TV)

**傳統觀點**

* KK plus玩具店業者對此緊急發出聲明，內容澄清了幾項重點，第1，處理方式是家長主動提出的；第2，大型公仔的官方售價的確是5萬2800元港幣；第3，流言傳出價格只要1180元港幣的是25公分小型公仔；第4，擺設的位置從去年11月間開始就沒有更改，而這點疑似是為了推翻先前曾有4個公仔被顧客撞毀的事件。
* 「父母應好好看管小朋友，事後鬧大只是推卸責任，店方責任更大，在人多擠迫地方展覽貴重擺設，又不圍封防護，現在出事了要客人承擔店方損失，實與黑店無異」、「這件事搞到這麼多人知道，令小孩有童年陰影，應該可以找律師告」、「我看到公仔自己跌，小朋友扶不住」。
* 「這對小朋友的童年將跟Lala一起粉碎」、「原來是碰瓷寶寶啊」、「小朋友輕輕一碰個公仔玩具就掉在地上，店家本身不知道一個玩具會這麼容易跌嗎？為什麼不把這麼不穩的娃娃放置於靠牆位置或拿東西圍起來？」、「父母有責任看顧小朋友，店方也有責任作出適當保護。」、「不關小朋友的事，公仔沒用圍欄，公司要負很大責任」。

**人性化設計觀點**

店家應該提供一個安全的消費環境這是基本責任。既然開的是玩具店，當然會有許多小朋友進出，而小孩的天性本來就是好奇的，會到處去摸摸碰碰，這就是人性。如果店家擺放體型比小孩還高大的天線公仔，號稱價值5萬2800元港幣（約新台幣20萬元），重量卻輕飄飄的，擺放的位置甚至還在遊樂場通道處，旁邊又沒有圍欄，誰要是打破了就要賠？這顯然是設計安排上的瑕疵，亦即俗稱的「碰瓷」。

店家聲稱擺設的位置從去年11月間開始就沒有更改，如果真的先前曾有4個公仔被顧客撞毀的事件，還是沒有變換放置位置和加以適當防護，后果都是以顧客賠償(比標價少一點)的方式和解，顯然就是食髓知味，是否足以坐實所謂的業者故(惡)意「靜態碰瓷」？以人性化設計的觀點來看，如果因為該天線寶寶放置地點不妥，又缺乏防護和加固，一旦被小孩碰倒，因而嚇到或傷到小孩或其他客人，業者不但不能要求賠償天線寶寶，反而還要擔負傷害的賠償責任，業者自己要預防損失則理應由事先「保險」來保障。

同學們，你對本案有什麼看法？自己碰到過或知道有其他類似的狀況嗎？請提出分享討論。