個案研討： 踢到地插

**一張含有 建築物, 地板 的圖片

自動產生的描述**

**![一張含有 文字 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：**

* 女子在大賣場不慎踢到「地插」傷到腳，大拇指肉被削掉一小塊，抱怨業者只賠償禮盒，還跟她說現場有放黃色警示牌，是當事人沒注意，讓她忿忿不平。針對指控，賣場表示有關心慰問，現場地板也已填平，只是賣場立的告示牌寫的是「小心地滑」，並非提醒「有地插」，是否能免責？律師說，要視現場狀況來決定。

回賣場查看，角落擺放警示牌，地上鐵板已被填平，當時林小姐去購物，不慎踢到地插，腳的大拇指受傷，但業者不僅沒關心慰問，還說現場有放警示牌，是當事人沒注意，讓她生氣的說，難道這樣就不用負責了嗎？對此賣場回應，有給禮盒賠償，其他不便多說明。

(2022/08/21 三立新聞網)

**傳統觀點**

* 民眾：「因為連小朋友都知道看到危險要閃，要注意地板，你還要賠償金我也覺得很奇怪。」
* 民眾：「人都會不小心，也沒有說他有責任，只是我覺得（業者）已經有適當回應，有些回禮了，她如果再要求醫藥費比較過了一點。」
* 有民眾認為當事人也有疏忽，不必過多苛責，但有律師分析，業者恐怕還是得負擔相關賠償。

**人性化設計觀點**

以人性化設計的觀點，本來業者就有責任提供一個安全的消費環境，不管現在是怎麼做的，顧客既已受傷，就表示目前的作為缺乏效果，當然要負起賠償的責任。

我們一再提醒，賣場的安全不能依賴消費者的自我警覺，正如民眾所說：「人都會不小心」，也沒有人能保證自己隨時都可以保持注意。如地上有突起物，不管是採取什麼措施，如果還是有人受傷，仍然應該負責，因為這表示該措施並無法防止事故，不是嗎？

本案業者聲稱已放置黃色警示牌，但是那是防滑警示不說，就算是提醒「有地插」還是不能免責，因為事實證明，這個方法是沒有效果的。也就是說，如果發現地插損壞有金屬突起，如不能馬上處理，不能只立牌子，還要別的方法，例如用膠帶完全包覆貼住…等。

業者的處理態度或許是問題爆發的原因，還說出是因當事人沒注意，雖給了禮盒但並未關心慰問，說不定當時業者話說軟一點，姿態低一點，也就過關了。不是也有民眾認為已賠償禮盒，另外還要醫藥費就太過了一點嗎？可見我們社會「人性化設計的理念」還相當薄弱，總是覺得自己也應隨時注意安全，因此還有待大力推廣。

如果大家要問，這樣的問題要怎麼處理才能從根本解決？其實也很簡單，參考美國的做法，上法院後判業者賠償醫療等相關損失，並加判會令被告心痛程度的懲罰性賠償，讓所有業者知道，以後一定要重視賣場環境的安全才有資格開店！

同學們，你有過類似的經驗嗎？還有沒有補充意見？請提出分享討論。