



# 孩童浴场摔伤索后续医疗费遇阻

南昌一浴城商家：保险公司将根据责任划分承担必要治疗费用

“小孩在浴城摔伤，脸上有道两三厘米长的口子，后续的治疗费用还不知道怎么办？”近日，南昌市民张然（化名）向本报反映7岁孩子在神帆·元气汤泉（红角洲店）洗浴时意外摔伤的遭遇，由于伤口涉及面部，未来还涉及祛疤等后期费用，但在与店方的协商中，始终未得到对治疗费用如何承担的明确说法。

记者介入采访后了解到，消费者和店方就摔伤责任各执一词。店方表示购买了相关意外保险，医疗费用由保险公司进行赔付，将尽力为消费者争取最大的权益。

◎文/图 实习生章逸欣 全媒体记者吴强



涉事门店

## 反映：小孩洗浴时意外摔伤

“本来想一家人去休闲，没想到是这样一个结果。”近日，张然向记者讲述其家人去神帆·元气汤泉（红角洲店）消费的经历。

2月10日，张然和妹妹潘女士带着各自的孩子前往该店洗浴。两家人在此消磨了一天时光，在临走再次洗浴时发生了意外。妹妹潘女士的孩子在浴池边摔倒。

“由于我们两位女宾带着两个小男孩来，所以他们洗浴时，都是委托服务员在男汤照顾，事发时看不到服务员。”潘女士告诉记者，得知孩子摔伤后，她在门口等服务员把孩子抱出来，下巴处贴了一张创可贴，被告知“你的小孩磕破了点皮”。

潘女士通过询问事发在场的其他客人得知，小孩在浴池边摔倒，导致下巴碰到了浴池边缘，当时就流了很多血，服务员却没有及时出现。

事发后，潘女士在门店工作人员的陪同下，前往医院治疗。“医生告诉我，下巴的伤口有23毫米，需要缝8针。”潘女士表示，经过与医生的沟通后，她得知除了伤口要进行缝针治疗，今后还要面临祛疤等恢复治疗。

“我们与店方协商赔偿事宜，他们只愿意在治疗费外承担2000元赔偿，不包括后期的祛疤费用。”潘女士表示，这样的方案她们一家人无法接受。

## 涉事门店：将由保险公司进行赔付处理

为进一步了解情况，记者陪同潘女士来到神帆·元气汤泉（红角洲店）再次进行协商。

面对潘女士描述的现场情况，该店相关负责人阮经理有不同意见。他指出，正常情况下，儿童需要家长陪同进入浴场，并且店内设有亲子浴室，是顾客没有主动询问，且大厅和浴场均有安全告知提示。

“我们一共买了两张成人票和两张儿童票，如果不能接待，门店可以在售票时告知，没有人告诉我们，这样的组合不能消费。”张然表示，由于是春节期间，浴场人流大，孩子上午去男宾区是有服务员看护的，可到了晚上就没有这样的服务，为此家长一直在门口等待，并未离开。

在双方的协商过程中，张然希望店家承担本次受伤以及后续祛疤的费用。

阮经理表示，由于门店购买了场所责任的相关保险，后续会由保险公司承担医疗等费用，但是否包含祛疤等治疗，仍未明确。

随后，在潘女士的要求下，阮经理现场联系了保险公司进行询问。保险公司工作人员称，按照责任划分，确定属于商家责任的，且与本次事故有关联的必要治疗就可以申报，同时需要符合要求的医院证明。

然而，对于祛疤费用是否能够获得保险赔付，保险公司工作人员并未正面回应，称一切以医院证明为主。

当张然对保险公司提出的责任划分提出疑问，阮经理则表示这方面不存在争议，会尽力为消费者争取最大的权益：“保险公司会根据店家递交的材料以及现场的情况进行处理。”

## 律师：根据双方过错程度合理划分责任

对此，江西法报律师事务所律师郭俊表示，根据民法典相关规定，宾馆、商场、银行、车站、机场、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。“浴城作为公共场所，其经营者有义务确保场所内的安全，包括防滑措施、警示标识等。如果浴城未尽到安全保障义务，导致未成年人摔伤，浴城应当承担相应的赔偿责任。”

郭俊强调，虽然未成年人因年龄和认知

能力限制，对危险的认识和防范能力较弱，但在公共场所内也应尽到一定的注意义务，陪同未成年人消费的监护人也有义务确保其安全，提醒其注意安全，并采取相应的保护措施。

“此次摔伤事件，应当综合考虑经营者的安全保障义务、未成年人及监护人的注意义务以及双方的过错程度等因素来合理划分责任，在具体案件中，应依据相关法律规定和证据进行具体分析。”郭俊如是说。

# 共筑满意消费

“3·15”国际消费者权益日

