

在撸宠馆撸猫受伤,商家需承担侵权责任吗?

《大江晚报》顾娅

如今,城市中撸宠馆、猫咪咖啡馆等提供动物互动体验的新消费场景兴起,如果在撸宠馆撸猫时被抓伤,商家是否需要承担侵权责任?部分商家挂出的“免责声明”是否有法律效力?近日,安徽省芜湖市镜湖区人民法院审理了一起因撸猫被抓伤引发的侵权纠纷。

15岁的陈某与同学假日里去芜湖某撸宠馆撸猫。在与猫互动过程中,陈某背部被猫抓伤,后接种狂犬疫苗及接受治疗花费5000余元。陈某起诉至镜湖区法

院,要求撸宠馆赔偿医疗费等合计近1万元。

庭审中,撸宠馆称店内已张贴“撸猫须知”,载明:请勿强行拖拽或者抱猫咪,以免抓伤;14岁以下儿童需家长陪同进入撸猫区;所有猫咪按时注射妙三多疫苗和狂犬疫苗(因个人原因导致抓伤或咬伤需注射疫苗的请自行解决)。

法院要求撸宠馆提供事发时的监控视频,撸宠馆回复“监控坏了,无法提供。”

法院审理后认为,《中华人民共和国民法典》第一千二百四十五条规定:“饲养的动物造成他人损害的,动物饲养人或者

管理人应当承担侵权责任;但是,能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的,可以不承担或者减轻责任。”

本案中,陈某作为消费者在宠物店消费过程中被猫抓伤,撸宠馆虽主张已尽到提醒义务并张贴了进店须知,但这仅系提醒作用,并不能作为其免责条款。陈某虽是未成年人,但已经年满12周岁,其亦应对自身安全尽到合理的审慎义务,撸猫时应该预见到可能存在的危险,其对自身损害的发生亦存在一定的过错。根据双方过错程度,法院酌定由撸宠馆承担陈某损失的90%,陈某自行承担10%的责任。

以案说法:

免责声明并非“护身符”。撸宠馆内张贴的“本店不承担个人打狂犬疫苗的相关费用”的公告,属于责任免除条款,免除了撸宠馆作为提供格式条款一方的责任,同时排除了消费者的主要权利,根据《中华人民共和国民法典》第四百九十七条规定,应属于无效条款,对消费者不发生法律效力。

作为撸宠馆的经营者,在经营过程中应对顾客尤其是未成年顾客与猫互动体验中存在的风险以及正确互动方式作出专业的提示、说明和指导,并就风险产生后的责任免除、保险购买及赔偿限额等问题进行明确告知,避免类似本案纠纷发生。

暗藏风险

“广告上写着‘一抹就好’,给孩子抹后见效也特快,可没几天,湿疹却更严重了。”消费者肖女士后悔不已。多款宣称“一抹就好”的“消字号”儿童面霜,却被检出违规添加强效激素。

新华社 王鹏 作



给差评遭“曝光” 消费者愤而起诉 商家赔礼又赔偿

《周口晚报》刘士豪

在数字化时代,网络空间已成为人们生活的重要组成部分,但网络并非法外之地。近日,河南省周口市太康县人民法院审理了一起因消费评价引发的名誉权纠纷案件。

张某在太康某餐饮店消费后,因对食物质量不满,在网络平台对该店铺发表了负面评价。不料,该餐饮店经营者罗某随后在其餐饮店的网络账号上,擅自发布了张某的网名及个人照片。该视频迅速传播,获赞近500次、评论150余条、转发110余次,给张某的个人生活带来了巨大困扰和精神压力。为维护自身权益,张某以名誉权受侵害为由,将该餐饮店诉至太康县法院。

法院经审理认为,被告某餐饮店在其网络作品中公开原告张某的网名及照片,主观上存在损害原告名誉的故意,客观上也实施了侵害原告名誉权的行为,依法应当承担侵权责任。考虑到该侵权行为通过网络传播,客观上给原告造成了精神负担,法院酌情支持了原告关于精神损害赔偿的诉求。最终,法院判决被告某餐饮店在其经营的网络账号上向原告张某公开赔礼道歉,发布后至少保留3日不得删除,并向原告张某支付精神损害抚慰金3000元。

以案为鉴:

本案是一起典型的因消费评价引发的名誉权纠纷。消费者的个人信息和肖像在网络空间被不当公开后,当事人面临网络暴力,承受精神压力与社会舆论负担。这起案件为所有商家敲响了警钟,在面对消费者的负面评价,正确的做法是理性沟通、改进服务,而非利用其经营者的身份,将消费者的个人信息公之于众,进行“曝光式”的反击。

明知过期故意购买,“退一赔十”被驳回

《今晚报》常健 吉欣茹

消费者网购冬虫夏草,随后以商品超过有效期为由起诉卖家,主张“退一赔十”。天津市红桥区人民法院审理后查明,买家明知商品过期仍故意购买,并非正常消费,依法驳回其十倍赔偿请求,仅判决商家退还货款,涉案过期虫草由法院依法销毁。

原告赵某在某网络交易平台花费4300元购买了一盒过期的冬虫夏草礼盒。随后,其以销售过期商品为由将卖家起诉至红桥区法院,要求退还货款并十倍赔偿,合计索赔47300元。被告怀疑原告

恶意索赔,不同意赔偿。

法院经审理查明,卖家在商品详情中已明确标注过期。原告购买时,已知晓商品过期,并且未拆封便直接起诉,不符合一般消费行为。经检索案件发现,原告赵某在当地多家法院大量提起同类索赔诉讼,均主张十倍赔偿。

红桥区法院民事审判二庭庭长王芳表示,“惩罚性赔偿的立法目的,是保护普通消费者、净化市场环境,而非为职业牟利提供工具。原告明知商品过期仍故意购买,以诉讼手段牟利,超出合理生活消费范畴,违背诚信原则,因此十倍赔偿不予支持。”

法官说法:

本案清晰划出了合法维权与恶意索赔的法律边界。我国药品管理法、食品安全法以及相关司法解释设立惩罚性赔偿,初衷是保护不知情、受误导的普通消费者,震慑违法生产经营行为,而不是为以索赔为业、批量诉讼牟利的行为提供便利。

消费者如果是正常购买、不慎买到过期或不合格商品,依法维权会得到法律充分保护。但如果明知商品存在问题,仍专门购买并反复起诉,以此牟利,就超出了合理生活消费需要,也违背了诚实信用原则,法院将不予支持十倍赔偿。

短期入职高频诉讼,“劳动碰瓷”被驳回

《济南时报》李震

劳动者依法维权受法律保护,但以入职为手段、以仲裁诉讼牟利的“劳动碰瓷”行为,背离诚信与立法初衷。近日,山东省济南市商河县人民法院审结一起典型劳动争议案,劳动者张某2年内频繁入职离职、反复仲裁索赔,法院查明其“劳动碰瓷”特征后,依法驳回其经济补偿金诉求。法官提醒,劳动者应明确维权边界,诚信用工、理性维权。

据案情介绍,2024年3月,张某入职某装修公司,在职期间频繁请假,入职仅2个月便以“公司拖欠工资”为由提出被迫解除劳动合同,并随即提起劳动仲裁,主张拖欠工资与加班费。经仲裁与法院审理查明,公司已足额支付正常工资,仅加班费计算存在瑕疵,法院判决公司支付加

班费500余元。判决生效后,张某再次以“拖欠工资”为由申请仲裁,主张半个月工资的经济补偿2000余元,被仲裁委驳回后诉至商河法院。

法院经审理查明,张某2年内涉及多起劳动争议案件,行为模式高度一致:入职约2个月即抓住用人单位用工瑕疵,发出被迫解除通知,短则二十余天、长不超半年便离职,继而通过仲裁诉讼主张2倍工资差额、经济补偿金等,部分诉求曾获支持。该案中,公司仅存在加班费计算的技术性瑕疵,并无恶意拖欠工资行为,且已依法补足。

法院认为,张某不以稳定就业、获取劳动报酬为目的,而是刻意寻找用工漏洞、制造争议牟利,其行为不符合正常劳动者特征,背离《中华人民共和国劳动合同法》保护劳动者、构建稳定劳动关系的

立法初衷。张某利用法律倾斜保护条款,对已纠正的轻微瑕疵主张经济补偿,违背诚实信用原则。最终,法院判决驳回张某关于经济补偿金的诉讼请求。

法官说法:

商河法院员额法官仇忠浩表示,“劳动碰瓷”不是法律上的正式概念,而是对滥用维权程序、违背诚信原则行为的精准概括。此类行为主观无就业意愿,以建立劳动关系为手段,高频短期入职、恶意发起仲裁诉讼,谋求不当利益,既损害用人单位合法权益,也浪费司法资源、扰乱劳动力市场秩序。

对于此类行为,人民法院在查明事实后,应对其超出实际劳动所得之外的诉讼请求予以驳回,不予支持其通过不诚信行为获利。