

## 飯店害老婦骨折 消保官教自保

某飯店傳出有民眾帶著老母親去度假，卻意外在公共閱覽室摔跤骨折，事後飯店對於受害者不聞不問，氣得當事人上網貼文控訴。行政院消保處消保官指出，根據《消保法》規定，就算是公共空間也算是飯店的一部分，業者除了要有完善的提醒與防護措施以外，若發生意外應該立即妥善處理，如果消費者覺得飯店處理有問題，當下首先應該先拍照、錄影存證，事後可向消保處或各地消保官提出申訴，確保自身權益。

消保官指出，消費者到了一個陌生的環境，風險相對來說是比較高的，業者有義務做好防護措施或提醒告示，過往曾經發生過下雨天百貨公司顧客，因為地滑而摔跤，最終業者因為沒有做好防護與提醒而遭法院判決有賠償責任，由此可知，這起事件的飯店業者有義務負起責任妥善處理，

消保官強調，通常發生這種意外，當下飯店人員應該立即關懷並且協助送醫，而這類大型業者都會被要求投保公共意外責任險，事後也應該協助消費者進行理賠，這才是妥善處理之道。

至於消費者該如何保障自己權益？消保官提醒，除了事發當下應該做好拍照、錄影存證，事後也應該把就醫收據、診斷證明備妥，若業者都沒有任何回應，可向消保處或各地消保官提出申訴，或是向法院提告爭取權益。

(資料來源：今日新聞網 111年9月6日報導)

撥打「1950」一通就護您，迅速諮詢消費問題。

廉政檢舉專線 0800-286-586

法務部矯正署雲林監獄政風室關心您