



# 防范风险保障权益 守护晚年幸福生活

□ 本报记者 罗莎莎

随着物质生活水平的提高及人口老龄化程度加深,老年人参与社会生活的深度和广度日益提升,养老服务、“银发打工族”等与老年群体相关的行业不断兴起。

近日,江苏省高级人民法院发布老年人民事权益司法保护典型案例,《法治日报》记者从中选取部分案例,以案释法,助力增强老年人法治意识、维权意识和风险防范能力,真正让老年人“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所为”。



漫画/高岳

## 免责条款并非万能 延误治疗机构担责

张某的女儿张小某定居外省,无法照顾张某的生活起居。2020年10月,张某在外甥杨某陪同下与某康养公司签订《入住协议书》,约定张某入住康养公司,由其提供生活上的护理和照料,若其生病需送医,由公司通知杨某带张某外出就诊,在紧急情况下,公司有权决定直接送医。此外,该公司还提供一份格式《承诺书》,由杨某签字确认,称老人在入住期间由于身体状况引发的生病或死亡均与公司无关,不得追究公司责任。张某在入院时填写的《老年人能力评估基本信息表》载明张某患有高血压和前列腺增生,为生活能够自理的老年人。2021年7月某日3时10分,张某从床上坠落,并伴有呼吸困难、手脚抽离等症状,护理人员发现张某倒地后,电话通知该公司负责人李某,李某致电杨某后约30分钟赶到现场,在按压张某胸口见无明显反应后拨打120。随后,张某经抢救无效死亡,初步诊断为心搏骤停。张小某认为康养公司延误送医对张某的死亡存在过错,遂诉至法院,要求康养公司赔偿38万元。

一审法院认为,张某选择的服务等级是不需要他人护理的一般等级服务,现无证据证明康养公司存在违约行为,且康养公司非专业医疗机构,不存在懈怠延误情形,遂判决驳回张小某的诉讼请求。

张小某不服,向常州市中级人民法院提起上诉。二审法院审理后认为,张某发病症状危重,康养公司工作人员未及时拨打120,而是等待负责人李某到现场救治无果的情况下才拨打120,此时距离张某发病已30多分钟,属延误救治时机。康养公司未配备与其服务和运营相适应的医护人员,未对护理人员、值班人员进行必要的护理和救助培训,对老年人安全保障存在管理漏洞,至于康养公司提供的《承诺书》属于不合理免除其法定和约定义务的条款,应认定无效。康养公司对于张某的死亡存在过错,酌情认定康养公司因其延误送医行为对张某的死亡承担10%的责任,遂改判康养公司赔偿张小某3.8万元。

二审法官庭后表示,涉养老机构民事纠纷大多是由于老年人出现伤病或者亡故的情况下,双方对养老机构是否妥善履行了安全保障义务难以达成共识。本案判决对于敦促养老机构牢固树立老年人生命健康至上的理念,强化主体责任意识,不断提高自身管理水平,提升护理人员素质和护理服务能力,促进养老机构规范化、标准化运行,具有积极意义。

## 退休返聘意外身亡 未购保险公司赔偿

2021年6月,孙某与甲公司签订《退休返聘协议》,

约定甲公司返聘孙某从事修边工作。因孙某系退休人员,甲公司无法为其缴纳社会保险,故甲公司承诺为其购买一份意外伤害险,孙某如有意外,可由保险公司按规定赔付。协议签订后,孙某入职甲公司,甲公司向某保险公司投保雇主责任险,被保险人为甲公司,未为孙某购买意外伤害险。

同年9月,孙某因交通事故身亡。孙某亲属向侵权人索赔并获得生效判决确认。随后,孙某亲属认为甲公司未按约购买意外伤害险构成违约,遂诉至法院,要求甲公司、某保险公司赔偿66万余元。

一审法院认为,甲公司在某保险公司投保的是雇主责任险,被保险人为甲公司,保险公司承担责任的前提是甲公司应当承担雇主责任,现甲公司对于孙某发生交通事故死亡无责任,孙某亲属主张某保险公司承担赔偿责任没有依据。孙某与甲公司在《退休返聘协议》中虽约定甲公司为孙某购买一份意外伤害险,但未约定保额,也未约定不购买保险的违约责任,且孙某亲属已向侵权人索赔并获得生效判决确认,其再行向甲公司主张索赔无事实和法律依据,遂判决驳回孙某亲属的诉讼请求。

孙某亲属不服,向淮安市中级人民法院提起上诉。二审法院审理后认为,《退休返聘协议》约定甲公司应为孙某购买一份意外伤害险,既有用人单位规避风险的意义,也有保护劳动者合法权益的价值,甲公司对于孙某的承诺应为有效承诺,但甲公司未依约投保受益人为孙某的人身险,而实际投保的雇主责任险为受益人为甲公司的财产险,构成违约。综合双方对于保额约定不明、意外伤害险赔偿档次及本案实际情况,遂改判甲公司赔偿孙某亲属15万元。

孙某亲属庭后表示,不同于未满足法定退休年龄的人员,老年人从事返聘工作通常无法获得劳动保障的保障,存在较大的人身安全隐患,投保商业保险,为老年人从业活动提供安全保障,目前已成为增强老年人抗风险能力的重要方法。

## 失能老人嗜哈致死 护理失当担责六成

方某因摔伤暂不便照顾老伴朱某,考虑到朱某已经76岁且患有阿尔茨海默病、糖尿病等病症,2020年8月,方某将朱某送往医养结合的某护理院照护,并与护理院签订《入住协议书》,约定为一级护理,护理院根据朱某病情作出了相应的风险预测,其中包括因老年智能障碍、咀嚼能力欠佳等危险因素引发的误吸、窒息风险,并向方某发放了风险告知书,明确对应的防范措施,其中包括培训护工按照规范操作喂食,进餐时观察进食情况等。一级护理内容包括送饭送水到居室,协助喂水喂饭等。

2021年1月某日清晨,朱某在食用护理院提供的馒头片时突然发生嗜哈,呼吸逐渐停止,经抢救无效死亡。事发前三日,护理记录单中特殊情况记录一栏由护士签字“长者嗜食风险,饮食改为半流食”。方某认为因护理院护理失当导致朱某死亡,遂诉至南通市崇川区人民法院,要求护理院赔偿37万余元。

法院审理后认为,护理院确定一级护理服务中包含协助喂水喂饭内容,风险告知书包括了因老年智能障碍、咀嚼能力欠佳等危险因素引发的误吸、窒息风险,防范措施中包括培训护工按照规范操作喂食,进餐时观察进食情况等。护理记录单已将饮食调整为半流食。事发时,护理院仍提供不适合朱某食用的馒头片,且无证据证明朱某进食时有护理人员在场观察协助,应认定护理院未尽到护理义务存在违约行为,且该违约行为与朱某进食时嗜哈致死之间存在因果关系,综合考虑朱某嗜哈与其自身年龄及健康状况有关,遂判决护理院承担60%的责任,赔偿方某20万元。

护理院不服,向南通市中级人民法院提起上诉。二审法院审理后判决驳回上诉,维持原判。法官庭后表示,考虑到失能老年人特殊的身

体和精神健康状况,在处理相关纠纷时,需要对养老机构课以更为严格的注意义务。本案中,护理院按照一级护理标准收取了相关费用,但未尽到谨慎和勤勉的注意义务,对于朱某的死亡应当承担相应的责任。

单位未办养老保险 相应损失理应赔付

吴某自1992年10月开始至某小学工作,于1996年9月与该小学签订一份《合同书》,约定该小学抽调吴某专搞勤工俭学工作,待遇不变,在评优评先方面优先考虑,在外经商期间所有资金、损失与学校无关,每年上缴利润。合同签订后,吴某离开某小学。2014年8月,吴某达到法定退休年龄,要求某小学办理退休手续。但该小学却称与吴某无劳动关系,未为其缴纳养老保险。经社会保险经办机构审核,吴某无法补缴养老保险费用。吴某多次向相关部门信访投诉,反映养老保险待遇问题,相关部门引导其通过劳动仲裁和诉讼依法维权。吴某在提起劳动仲裁未获支持后,诉至沭阳县人民法院,要求某小学赔偿其养老金损失108万元。

法院审理后认为,吴某在某小学工作期间,该小学一直未为其缴纳养老保险,且经社会保险经办机构审核,确实无法补缴,故吴某要求某小学赔偿其养老金损失有事实和法律依据。遂判决该小学支付吴某2014年8月至2021年5月养老金损失153900元,从2021年6月起按月支付吴某养老金2700元,并随当地企业退休人员养老金水平调整。某小学不服,向宿迁市中级人民法院提起上诉。二审法院认为,吴某自1992年10月起在某小学任教,虽然其在签订《合同书》后勤工俭学离开该小学,但《合同书》只是对吴某工作方式和内容的变更,不能据此否定吴某与某小学之间存在劳动关系,一审法院参照社会保险经办机构意见判令某小学赔偿吴某养老金损失并无不当。遂判决驳回上诉,维持原判。

法官庭后表示,为劳动者缴纳养老保险,让劳动者在年老退休后享受应得的养老保险待遇是用人单位的法定义务,本案判决制裁了用人单位不为劳动者依法缴纳养老保险的不法行为,有力维护了老年劳动者合法权益,对于引导用人单位规范用工行为具有示范意义。

## 法规集市

民法典相关规定

第四百九十七条 有下列情形之一,该格式条款无效:(一)具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形;(二)提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利;(三)提供格式条款一方排除对方主要权利。

养老机构管理办法相关规定

第十九条 养老机构在老年人突发危重疾病时,应当及时转送医疗机构救治并通知其紧急联系人。

最高法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(三)相关规定

第一条 劳动者以用人单位未为其办理社会保险手续,且社会保险经办机构不能补办导致其无法享受社会保险待遇为由,要求用人单位赔偿损失而发生争议的,人民法院应予受理。

老胡点评

随着老年人数量的增长,涉老民事诉讼也随之而不断增长。从本期案例中我们可以看到,一方面是由于一些养老服务机构未能依法妥善履行安全保障义务,给老年人生命健康带来危害。另一方面则是由于一些老年人在再就业过程中,正当劳动权益和财产利益未能得到充分合理保障,因而产生矛盾纠纷。

因此,国家应当多措并举综合施策,为老年人生活、再就业营造良好社会环境。

体力和精神健康状况,在处理相关纠纷时,需要对养老机构课以更为严格的注意义务。本案中,护理院按照一级护理标准收取了相关费用,但未尽到谨慎和勤勉的注意义务,对于朱某的死亡应当承担相应的责任。

## 单位未办养老保险 相应损失理应赔付

吴某自1992年10月开始至某小学工作,于1996年9月与该小学签订一份《合同书》,约定该小学抽调吴某专搞勤工俭学工作,待遇不变,在评优评先方面优先考虑,在外经商期间所有资金、损失与学校无关,每年上缴利润。合同签订后,吴某离开某小学。2014年8月,吴某达到法定退休年龄,要求某小学办理退休手续。但该小学却称与吴某无劳动关系,未为其缴纳养老保险。经社会保险经办机构审核,吴某无法补缴养老保险费用。吴某多次向相关部门信访投诉,反映养老保险待遇问题,相关部门引导其通过劳动仲裁和诉讼依法维权。吴某在提起劳动仲裁未获支持后,诉至沭阳县人民法院,要求某小学赔偿其养老金损失108万元。

法院审理后认为,吴某在某小学工作期间,该小学一直未为其缴纳养老保险,且经社会保险经办机构审核,确实无法补缴,故吴某要求某小学赔偿其养老金损失有事实和法律依据。遂判决该小学支付吴某2014年8月至2021年5月养老金损失153900元,从2021年6月起按月支付吴某养老金2700元,并随当地企业退休人员养老金水平调整。某小学不服,向宿迁市中级人民法院提起上诉。二审法院认为,吴某自1992年10月起在某小学任教,虽然其在签订《合同书》后勤工俭学离开该小学,但《合同书》只是对吴某工作方式和内容的变更,不能据此否定吴某与某小学之间存在劳动关系,一审法院参照社会保险经办机构意见判令某小学赔偿吴某养老金损失并无不当。遂判决驳回上诉,维持原判。

法官庭后表示,为劳动者缴纳养老保险,让劳动者在年老退休后享受应得的养老保险待遇是用人单位的法定义务,本案判决制裁了用人单位不为劳动者依法缴纳养老保险的不法行为,有力维护了老年劳动者合法权益,对于引导用人单位规范用工行为具有示范意义。

## 平台出售泡水车辆 解除合同退款赔偿

□ 本报记者 刘中全 □ 本报通讯员 牛敬良

近日,吉林省四平市中级人民法院审理了一起因购买泡水车引发的买卖合同纠纷案,判决解除吴先生与某二手车公司签订的机动车买卖合同,二手车平台向吴先生退还购车款20余万元,并赔偿6000元。

法院查明,2022年2月,吴先生在某二手车交易平台看中1台汽车,后来从该二手车平台以207500元购买了这台汽车,并办理了车辆过户登记。

随后,吴先生在使用车辆过程中发现车况异常,遂委托检测机构对该车进行了技术鉴定。鉴定结果显示该车为泡水车,存在安全隐患。为此,吴先生将该二手车平台诉至法院,请求法院判令解除合同,退还购车款207500元并赔偿损失。

一审法院认为,吴先生举证的鉴定报告没有对车辆泡水时间节点进行鉴定,无法证明泡水发生在案涉车辆购买前,判决驳回吴先生的诉讼请求。

吴先生不服,向四平中院提起上诉。四平中院认为,鉴定报告中认定案涉车辆的泡水水位基本达到仪表盘上部,综合案涉车辆第一手所有人登记地点、购入和出售时间及当地气象记录等信息,案涉车辆在第一手所有人处泡水的可能性极大。吴先生所居住城市正值冬季,且一直在本地用车,其购买车辆后至首次发现泡水问题期间不存在被泡水的可能性。该二手车平台向吴先生出售泡水车辆,构成违约,故应当承担其因违约给吴先生造成的损失。遂判决解除吴先生与该二手车平台签订的机动车买卖合同,同时向吴先生支付损失赔偿款6000元,吴先生将案涉车辆退还给该二手车公司。

法官说法

二审法官庭后表示,近年来,二手车交易量逐年上升,而二手车交易尤其是网上交易存在较大风险,因此提醒广大消费者,尽量选择正规的网络平台进行交易,并在购买前详细了解产品信息。在交易过程中,要仔细查看车辆手续,尤其要充分了解车况及车辆来源。在合同签订过程中,要尽可能明确约定相关风险,仔细阅读合同项下全部条款,并保存好相关证据材料。在接收车辆时,要仔细查验车辆,必要时委托专业机构对车况进行检测,切实维护自身合法权益。

法官庭后表示,为劳动者缴纳养老保险,让劳动者在年老退休后享受应得的养老保险待遇是用人单位的法定义务,本案判决制裁了用人单位不为劳动者依法缴纳养老保险的不法行为,有力维护了老年劳动者合法权益,对于引导用人单位规范用工行为具有示范意义。

## 高价电脑反复维修 越修越坏该当如何

□ 本报记者 徐伟伦 □ 本报通讯员 刘津宇 白思宇

电子产品使用一段时间后出现故障,如果反复维修仍未解决问题,商家应当为消费者换货还是退货?若退货,消费者是否要支付产品使用费?很多电子产品在遭遇多次维修失败后,消费者都会产生这样的疑问。

近日,北京四中中级人民法院审结一起网购电脑维权案件,买家小安在某网店下一部笔记本电脑,使用过程中电脑出现多项异常情况,经过5次返厂维修后不仅未能解决问题,反而彻底无法开机。对此,小安将商家诉至法院,北京四中院对此案终审后判决商家为小安换货。

法院查明,小安此前在某网店花费16794元购买了一部笔记本电脑,售后政策为两年全国联保。使用一年后,该电脑出现主板网口无反应、屏幕有亮条、按键键帽脱落等异常情况,小安随即联系客服协商,客服表示安排返厂维修。

4个多月后,涉案电脑又陆续出现了按键偏色、网口无法识别、屏幕不亮、主板故障等问题。2个月时间内,涉案电脑又经历了4次返厂维修。

小安最后一次拿到电脑后,仅使用了几个小时便再也无法开机。在联系客服要求退换货

无果后,小安向法院提起诉讼,请求判令商家退货退款。

一审法院审理后认为,根据相关法律规定,因标的物不符合质量要求,致使不能实现合同目的的,买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。在保修期内商品相继出现了网络接口、主板等多项问题,经5次返厂维修后,不但未能修复,还造成了商品无法正常开机的情况,且商家始终未能就其所售商品质量问题作出合理解释,亦未能在产品质量保期内实现其对消费者作出的有效承诺,致使买家无法实现其购买涉案商品、订立买卖合同的根本目的,符合法定解除的条件。因此买家要求解除合同、退货退款的诉讼请求具有事实和法律依据,一审法院予以支持。

商家不服,向北京四中院提起了上诉。小安二审时也增加了要求商家换货的诉讼请求。

北京四中院二审认为,本案争议的焦点为“涉案电脑在三包有效期内经维修无法继续使用”的情况下,应如何确定商家的民事责任”。买家正常使用涉案电脑的时间超过一年,且未能提交证据证明涉案电脑在购买时已经不符合质量要求,因此本案不符合法定解除合同的情形,小安要求解除合同并退货退款的诉讼请求没有法律依据;但由于涉案电脑在三包有效期内,经多次维修后仍无

法正常使用,消费者有权要求销售者免费调换同型号同规格的商品。

据此,北京四中院二审改判商家为小安调换同型号同规格的商品。

## 电子产品经多次维修仍有故障应给予换货

既无同型号同规格的商品,也无不低于原产品性能的同品牌商品时,消费者要求退货的,销售者应当负责免费为消费者退货。

本案中,涉案电脑在商家多次维修后无法正常开机,因此根据上述规定,商家应免费为小安调换同型号同规格的商品,而非退货。法官提醒,依据《规定》,电脑整机换货时,应当提供新的商品,换货后的三包有效期自换货之日起重新计算,由销售者在发货票背面加盖印章,并提供新的三包凭证。本案中,商家虽无需承担解除合同、退货退款的违约责任,但是需要依照消费者权益保护法等法律法规承担经营者的三包责任。根据《微型计算机商品修理更换退货责任规定》(以下简称《规定》)第十三条,在整机三包有效期内,微型计算机主机、外设商品使用涉案电脑的时间超过一年,且未能提交证据证明涉案电脑在购买时已经不符合质量要求,因此本案不符合法定解除合同的情形,小安要求解除合同并退货退款的诉讼请求没有法律依据;但由于涉案电脑在三包有效期内,经多次维修后仍无

法正常使用,消费者有权要求销售者免费调换同型号同规格的商品。

据此,北京四中院二审改判商家为小安调换同型号同规格的商品。

## 电子产品经多次维修仍有故障应给予换货

既无同型号同规格的商品,也无不低于原产品性能的同品牌商品时,消费者要求退货的,销售者应当负责免费为消费者退货。

本案中,涉案电脑在商家多次维修后无法正常开机,因此根据上述规定,商家应免费为小安调换同型号同规格的商品,而非退货。法官提醒,依据《规定》,电脑整机换货时,应当提供新的商品,换货后的三包有效期自换货之日起重新计算,由销售者在发货票背面加盖印章,并提供新的三包凭证。本案中,商家虽无需承担解除合同、退货退款的违约责任,但是需要依照消费者权益保护法等法律法规承担经营者的三包责任。根据《微型计算机商品修理更换退货责任规定》(以下简称《规定》)第十三条,在整机三包有效期内,微型计算机主机、外设商品使用涉案电脑的时间超过一年,且未能提交证据证明涉案电脑在购买时已经不符合质量要求,因此本案不符合法定解除合同的情形,小安要求解除合同并退货退款的诉讼请求没有法律依据;但由于涉案电脑在三包有效期内,经多次维修后仍无

## 瓜田蓄水存在隐患 检察建议督促整改

□ 本报记者 孙立昊洋

2023年3月,陕西省渭南市白水县人民检察院在履行公益诉讼职责中,发现在西瓜生产地附近出现很多临时性蓄水池,深度约3米至4米,宽度约4米,长约20米。这些蓄水池周围无任何安全防护措施,也未设立安全警示标识或标语,具有重大安全生产隐患,遂立即启动了行政公益诉讼调查。

经调查查明,该蓄水池的设置是因为西瓜在种植过程中对水分的需求比较大,渭北干旱地区的雨水无法满足西瓜种植的需要。所以,瓜农一般都在种植地边上修建临时性蓄水池,将自来水引接到蓄水池中进行静置,待水中的氯气完全挥发后用于灌溉。

在调查研判基础上,白水县检察院认定该案属于农业生产安全领域的行政公益诉讼案件范围,随即依法进行行政公益诉讼立案。立案后,分别向农业农村局和7个乡镇人民政府发出了行政公益诉讼诉前检察建议书,并召开了案件磋商会,检察机关就生产安全、安全隐患点、需要整改的问题进行了说明。所涉部门、乡镇深入各村瓜农种植户,对所有瓜田蓄水池进行了拦网隔离,并设立安全警示标识,保障了人民群众的生命安全。

检察官说法

承办检察官表示,“安全生产大于天”,人民群众在生产生活中一定要及时消除隐患,设置安全警示标识,保障生命健康安全。检察公益诉讼部门具有守护人民群众生命安全的法定职责,如果公民在日常生活中发现生产安全隐患,可及时联系当地检察机关公益诉讼部门。