

個案研討：紙拖鞋傷人



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

五星級飯店內的紙拖鞋，昨天被台北市消保官列為「危險性商品」！一名七旬老婦去年底住進圓山大飯店，穿著紙拖鞋上廁所，因拖鞋太滑在浴室摔倒，頭撞傷手骨折，圓山認錯道歉，除全面更換為膠鞋，欲賠償老婦十萬元，但老婦人尚未接受。索賠的吳姓消費者指出，去年十二月底，他母親與外國親友住進圓山大飯店七樓商務套房，七十多歲的母親穿紙拖鞋上廁所，因地面是光滑的磁磚，但周邊卻無止滑布，她母親滑倒，撞傷頭、左手骨折。 【2006/04/28 聯合報】

傳統觀點

原因分析：設備及人員均有責任

一般飯店提供住宿客人的紙拖鞋都不能防滑，不適合在浴室使用，應予明顯標示，因此飯店應負部分責任。而住宿客人因而在浴室滑倒案件確實很少發生，自己太不小心(尤其是高齡人士)也應負部分責任。

人性化設計觀點

台北市交通局與消保官盛鈺昨天到圓山飯店實地檢查，認為客房紙拖鞋太過輕薄，且底部易滑，也無標示「禁止在浴室使用」；此外，浴室磁磚太光滑，馬桶周邊又無防滑設施，認為飯店未盡到「安全消費環境」的義務。消保官要求圓山改善，並依消保法精神，認定飯店業的紙拖鞋若禁止在浴室使用，應界定為「危險性商品」，將要求所有業者在使用說明上加註，或全面更換為止滑拖鞋。

圓山大飯店承認疏失，表示已全面將白色紙拖鞋換成較厚止滑的黑色膠鞋，圓山飯店也強調，因為是「國家級」五星旅館，客房浴室鋪面採用較高級的光滑磁磚，確實易滑倒，該飯店將逐步汰換成鋪面較粗的地板。

感想：

由以上案例來看，不管是消保官或圓山飯店均已具備人性化設計的觀念，即提供顧客「安全消費環境」是政府和廠商不可推卸的責任。可是其他的飯店呢？