

本案酒店行为是否延误了客人的救治时间应否担责 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/275/2021_2022__E6_9C_AC_E6_A1_88_E9_85_92_E5_c67_275773.htm

「要点提示」住客与酒店之间形成以住宿、服务为内容的合同关系，酒店应采取切实的安全防范措施，保障住客的安全，否则视为违反合同义务，酒店应因此向住客承担违约责任。酒店对于住客在住宿期间患病的，应采取及时有效的措施保证住客在最短时间内得到救治和留存相关证据，否则是酒店未尽最大之谨慎注意义务，未将住客的生命安全考虑放在首位，因延误救治时间导致住客死亡的，酒店应承担相应比例的违约赔偿责任。

「案情」原告：陶园翠。原告：张莉萍，系陶园翠之女。被告：宜昌市汇丰原实业有限公司（以下简称汇丰原公司）。2004年11月21日，原告陶园翠的丈夫张道全当晚入住被告下属的汇丰原饭店1302号房间，当晚8时许，商光平（女）来到张道全房间，双方在谈事期间，张称身体不适，遂去洗澡，后晕倒在卫生间，商光平发现后将其搀扶至床上休息，并于次日早上6时离开。早上8点，原告陶园翠因单位找张道全开会，在给张道全多次打电话无人接听的情况下，经多方查找，从商光平处得知张道全在汇丰原饭店入住，遂于9点与其弟陶元洪、同事郑惠敏一同赶往汇丰原饭店，在原告陶园翠向饭店服务人员讲明自己是张道全妻子的身份和张道全患有高血压疾病、单位在要求张道全回去开会但始终无法联系上张道全的情况下，服务员承诺替他们查询，要求其在大厅等待，在等候的过程中，原告陶园翠与同事多次催促汇丰原饭店工作人员，但对方仍要其继续等待，至中午11点多钟，被

告在核对身份证件及张道全的电话号码后，才让服务员带原告等人到张道全的房间，张道全已处深度昏迷状态，经送往医院救治38天后，因脑出血并多脏器功能衰竭死亡。同时查明，汇丰原饭店系被告的分支机构，已于2005年1月18日被注销。另查明，湖北楚曜水利水电工程有限公司（张道全工作单位）已支付张道全住院期间医疗费187189.67元。该公司按照工亡标准给付了原告陶园翠一次性抚恤费22480元，遗属（张道全的父母和女儿）生活困难补助费77520元，并补贴了原告张莉萍教育费用40000元，共计140000元，并已支付。原告认为因被告的分支机构汇丰原饭店的拖延行为延误了张道全的治疗时机，导致其死亡，应由被告承担赔偿责任。请求法院判令：被告赔偿二原告经济损失136274元（按照医疗费187189.67元、伙食补助费570元、护理费1140元、死亡补偿费146440元、安葬费5346元，共计340685.67元，被告承担40%的赔偿责任标准计算）、精神抚慰金20000元，共计156274元并承担本案的诉讼费用。被告辩称：张道全发病时间是在原告陶园翠等人来汇丰原饭店寻找之前，被告根据自己的管理制度进行办理，已履行了在合理限度范围内的安全保障义务，被告按照管理规定在合理时间内查找张道全并未给其救治造成延误，不应承担相应的赔偿责任，请求法院驳回原告的诉讼请求。「审判」宜昌市三峡坝区人民法院审理后认为：由于被告在得知原告的丈夫张道全系高血压患者，随时可能发病等情况后，仍未引起重视，未尽最大之谨慎注意义务将住客张道全的生命安全考虑放在首位，延误了张道全的治疗，导致了张最后死亡的结果，其拖延行为与张的死亡之间有一定的因果关系，应承担一定的赔偿责任。据此判决：（一

）、被告宜昌市汇丰原实业有限公司赔偿原告陶园翠、张莉萍二原告住院伙食补助费、护理费、死亡赔偿金、丧葬费合计13101.6元；（二）、驳回原告宜昌市汇丰原实业有限公司的其他诉讼请求。判决后，被告不服，上诉至宜昌市中级人民法院。上诉称：张道全发病时间是在原告等人来饭店寻找之前，被告根据自己的管理制度进行办理，已履行了在合理限度范围内的安全保障义务，被告按照管理规定在合理时间内查找张道全并未给其救治造成延误，不应承担相应的赔偿责任。宜昌市中级人民法院审理后认为：被告在逐级请示过程中耗时过长，延误了救治时间，且没有尽到谨慎注意义务，应承担相应的赔偿责任，遂判决：驳回上诉，维持原判。

「评析」本案争议的焦点是被告的行为是否延误了张道全的救治时间。一种意见认为，张道全入住汇丰原饭店，与汇丰原饭店形成消费合同关系，在原告告知被告其住客张道全身体患有高血压疾病后，被告未足够重视，未尽到合理范围内的安全保障义务，延误了张道全的救治时机，导致张道全经抢救无效后死亡的后果，应当予以赔偿。一种意见认为，根据证人证言，张道全在原告至汇丰原饭店查找前就已经晕倒，汇丰原饭店根据酒店管理制度进行查找和逐级汇报是否允许原告等人会见住客也需要时间，所花费的时间不影响张道全的救治，且根据双方提交证据，不能证实张道全的具体发病时间，也无医疗机构意见证实张道全在何时被送往救治是最佳时机，被告的行为和张的死亡无必然联系，不应承担赔偿责任。笔者倾向第一种观点，分析如下：汇丰原饭店是被告的分支机构，且被告已对其进行注销，被告系本案承担责任的适格主体。张道全与汇丰原饭店之间形成以住宿、服务

为内容的合同关系。饭店应采取切实的安全防范措施，保障住客的安全，否则视为违反合同义务，饭店应因此向住客承担违约责任。原告陶园翠及张道全单位领导于2005年11月22日9时许分别在向汇丰原饭店告知了身份，说明了张道全系高血压患者，随时可能发病，单位在等张道全开会而始终无法联系上张道全等情况后，被告未提交证据证明及时与张道全进行了联系，亦未提交证据证明被告全面的采取了谨慎注意义务措施，应是汇丰原饭店未引起重视，未尽最大之谨慎注意义务将住客的生命安全考虑放在首位。根据现有证据虽不能证实张道全的具体发病时间，但根据医学常识，高血压患者是越早治疗越能得到及时的救助，被告内部管理制度导致原告在中午11点多钟才在汇丰原饭店的房间见到已处于深度昏迷状态的张道全，送往医院救治38天后死亡，被告应属使张道全延误了救治时间。张道全作为高血压患者，本人在身体不适的时候未采取及时有效的安全保护措施，本身有一定责任，因此，法院判决被告对原告的经济损失承担10%的违约赔偿责任是适当的。在经济损失的计算上，法院判决也是有理有据。原告从单位领取的遗属（张道全的父母和女儿）生活困难补助费77520元及张莉萍教育费用40000元属于湖北楚曜水利水电工程有限公司给职工张道全的被扶养人的生活费和福利性质的补贴，和原告在本案中主张的死亡赔偿金无关。但湖北楚曜水利水电工程有限公司已经支付给原告的一次性工亡抚恤金22480元，因该笔费用与死亡赔偿金属于同等性质，抚恤金已从用人单位处领取，应从死亡赔偿金里扣减。被告对张道全无侵权行为，原告所主张20000元的精神抚慰金无法法律依据，不应支持。被告之违约赔偿范围应包括张道全死

亡而发生的丧葬费5346元、伙食补助费570元、护理费1140元、死亡赔偿金123960元（146440元 - 22480元），共计131016元。被告在这个违约赔偿范围内承担10%的责任比例是适当的。这是一例比较特殊的侵权案件，通过这样的判决能提高社会普遍对法律的认识，使得酒店行业能更好的履行服务管理职责，真正将住客的人身安全放在首位，尽到谨慎注意之保障义务。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com