

读者话题

交了停车费找不到肇事方， 物业该不该担责？

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 梁艳云 任妮杭



漫画/李雅文

愤，她一边查看进出口监控，一边与物业交涉。所幸，几经周折，刘女士找到肇事车辆，1700元修理费才没有自己承担。

和刘女士有相似经历的不在少数。周女士的车停在自家小区停车场，发现在车辆右侧前车门处，有一处长度在2厘米左右的白色刮痕。周女士随后找物业调取监控，却没能拍到肇事车辆，物业以没有看管责任为由拒绝担责，最后只能自己承担。

物业：只提供车位，不负责保管

针对车主反映问题，记者实地走访了长沙市渔湾码头时尚商业广场、万象汇商场、绿地中心写字楼等多个收费停车场，发现均有“不承担车辆保管责任”的公示，有些公示设置于显眼位置。

记者现场询问车主们是否注意到此类公示。车主易先生表示没注意到，但他坚持认为，停车场既收了费就要尽到保管责任，否则车主交了钱，权益没有得到有效保障。还有车主给记者算了笔账，有的停车场收费价格高达10元一小时，50元一天封顶，场内能同时停几百辆车，一天收入并不低，停车场保管不到位承担责任理所应当。

对于车主的质疑，三家停车场物业管理方均称，车主要找地方停车，他们提供车位使用，车辆或财物受损，跟他们没关系。有物业工作人员声称：“停车场只提供提供车位和疏导场内车辆交通等，如觉得不合理，可以不把车停进来。”

记者就此采访了长沙市物业行业协会，相关负责人表示，停车场收取的是场地使用费，提供场地给车辆停放，即出租该场地的使用权，并不形成保管关系，因

此物业不存在保管义务，但有安全保障义务，要保证监控正常运行、加强巡逻、引导车辆等。安全保障义务归责属于过错推定，如果物业能证明已尽到安全保障义务，则无需承担责任。

律师：未尽保管义务，物业要负责

车辆在停车场受损，物业该不该担责？

记者了解到，2022年中国消费者协会点评房屋消费领域十大“霸王条款”时，就针对“物业服务企业对本协议项下的车辆管理仅指对车辆行驶、停放秩序的管理，并不承担对车辆的保管义务”进行过点评，指出物业服务企业收取业主车位费，应尽法定或约定的合理管理义务。

湖南高谦律师事务所律师刘林子表示，对于车辆在停车场被刮蹭、物品丢失等问题，在能够明确肇事者身份情况下，可直接向侵权责任人索赔。在肇事方难以明确的情况下，根据《中华人民共和国民法典》有关规定，可基于侵权关系或者保管合同关系要求物业担责。如物业极力主张其与车主之间是租赁合同关系而非保管关系要求免责，车主还是能以对方未尽到基本的安全保障义务为由，要求其承担相应责任。

对于停车场悬挂的“概不负责”声明，刘林子表示，法院一般将其认定为“被告为重复使用而预先拟定的免除责任格式条款”，该条款未与原告协商一致并书面约定，不应对原告有约束力。他同时提醒，车主交纳停车费以后，要保管好缴费凭证，一旦发生车辆或财产损失，完全可以据此追究停车场的看管责任，或诉至法院要求赔偿。

以案说法：免责声明无效， 物业多判担责

停车收费被刮蹭，法院会如何判？记者在中国裁判文书网输入“停车场”“刮蹭”等关键词，省内4个案件均判停车场承担相应责任。其中发生在2022年的一起案件提到，原告陈先生将车停在醴陵市一超市停车场，后发现右侧车门损坏，被告物业监控可证实车辆驶入时未受损，但因缺乏有效线索，找不到肇事方，陈先生花费维修费1000元，想让物业赔偿。法院认为被告虽在停车场张贴免责声明，但未提供证据证明原告车辆并非在租赁场所受损，亦不能证实车辆受损系第三方行为所致。物业因对租赁场所监管不力，未全面履行自己的合同义务，向陈先生支付1000元。

省外法院也有过不少相关判例。据大皖新闻7月2日报道，芜湖市弋江区人民法院成功调解一起违反安全保障义务责任纠纷案件。原告王某某年初在某广场地下车库准备驾车离开时，发现车辆前部分被刮蹭，随后立即报警。经查该地下车库监控损坏，无法查明肇事车辆。王某某要求物业赔偿损失1807元，交涉未果后将物业公司诉至法院。弋江区法院立案受理该案后，安排调解员对双方进行诉前调解，最终物业公司赔付王某某1000元。

记者还了解到，2010年广东省出台的《广东省物价局关于机动车停放保管服务收费管理办法》规定，车辆交付停车场停放保管后，物业在保管期间因保管不善造成停放车辆毁损或者丢失的，应当依法承担相应责任。

报道追踪

嗨!“篷”友， 请安全文明露营!

振亚

这几年，露营日益成为备受青睐的休闲娱乐方式。无论是城市的公园草坪，还是郊外的山野溪流，都能见到搭起的帐篷。人们在亲近自然的同时，也在无形中推动了周边“野景点”和未开发“景区”的热度。

然而，随着“露营热”的兴起，一系列问题日渐凸显。

首先，露营时的车辆停放就是一大难题。由于一些露营地并未设置专门的停车场，导致车辆随意停放，既影响了交通秩序，又给当地居民的正常生产生活带来影响，甚至因此产生矛盾、纠纷。特别是在节假日或周末，这种情况更为严重。

其次，露营带来环境卫生问题。部分露营者在享受大自然的同时，随手丢弃垃圾、随地大小便、随意摘花折木，甚至违规用火，不仅破坏了当地的生态环境，还可能引发火灾等安全事故。

此外，安全隐患也不容忽视。一些露营者为追求新鲜、刺激，选择在河滩上、河谷中央扎营或河流转弯处的内侧扎营。殊不知这些地方虽风景怡人，但易发生泥石流、山洪等自然灾害，安全风险极高。更令人担忧的是，一些在线旅游平台为了吸引流量，竟然将这些危险区域标注为“景点”，误导了不少露营爱好者。

针对上述问题，相关部门应根据国家法律法规尽快出台地方实施细则，对营地选址、露营地设置、露营地设施、食品卫生、机动车停放、配套服务等提出具体条件；对露营地最大承载量、露营地防疫、露营地住宿、露营地游玩等进行规范。同时，露营者自身也要提高文明素养和安全意识，自觉做好公共环境卫生维护、公共秩序维护、公共设施规范使用，做到有序停车、垃圾分类收集、安全用火等，避免出现“天然风景”的事。

让我们共同努力，培养文明、绿色、安全露营习惯，实现“无痕露营”，更好地拥抱“诗与远方”。



省市场监督管理局

强化源头治理，让消费“预付无忧”

湖南日报全媒体记者 李成辉

预付式消费饱受诟病。8月18日，本报以《退卡难、退费难，维权更是难上难——预付式消费，想说爱你不容易》为题，探讨预付式消费乱象破解之道。报道刊发后，相关部门高度重视。省市场监督管理局表示，全省市场监管系统将进一步加大预付式消费监管力度，深入探索创新监管模式，规范预付式消费市场秩序，为消费者营造安心、放心、舒心的消费环境。

一直以来，省市场监督管理局高度重视预付式消费市场监管工作，深入推进经营主体信用体系建设，充分发挥12315消

费投诉举报平台的功能作用，积极开展消费维权“五进”等活动，及时发布预付式消费提示和消费警示，严厉打击侵害消费者权益的违法行为，取得一定成效。

接下来，该如何念好预付式消费这本“经”？省市场监督管理局相关负责人表示，一方面，市场监管部门将以新修订的《消费者权益保护法实施条例》学习宣传为契机，大力开展消费者权益普法宣传教育活动，营造“学法、知法、守法、用法”的社会氛围。另一方面，持续深化源头治理，提高经营者诚信度。围绕建立信用记录、实施信息公示、推行

守信激励和失信惩戒、开展信用风险分类管理等工作，加快推进经营主体信用体系建设。全面开展12315效能评价，推进投诉信息“应公示尽公示”，倒逼商家守法经营。

我省还将深入开展放心消费活动，在全省打造一批放心市场、放心商店、放心网店、放心餐饮、放心景区等消费场景，将纠纷化解在源头；同时持续推进“在线消费纠纷和解ODR企业”建设，在社区、商场、景点、平台企业建立12315消费维权服务站，探索建立消费纠纷多元化化解机制，让消费“预付无忧”。

谈心室

怎么保护幼儿的探索欲望？

老师：

我是一名新手妈妈，最近遇到了一些困惑，希望能得到你的帮助。我的儿子今年4岁，他充满了对这个世界的好奇，总是想要去摸一摸、尝一尝他看到的一切。但这让我感到既欣慰又担心。我担心他会在探索中受伤，却又害怕过多的限制会磨灭他的探索欲。如何在保护与安全之间找到平衡，让我很困惑。

年轻的妈妈

年轻的妈妈：

在孩子的成长过程中，好奇心与探索欲是他们最宝贵的财富之一。心理学研究表明，探索是儿童心理发展的重要组成部分，它不仅是孩子认识世界的手段，更是他们构建自我认知、发展思维能力的重要途径。儿童的认知发展是通过与环境的相互作用而实现的。因此，在保护孩子免受伤害的同时，我们不仅要保护这份好奇心，更要学会如何引导

它，让它成为孩子成长的助力。

针对您的情况，我有以下几点建议：

把纠正变为引导。在孩子的探索过程中，经常会有一些具有危险性的行为，比如触碰危险物品、吃下不该吃的东西等。这时，作为家长的我们，往往会本能地发出“不要……”的指令。然而，这种简单的禁止虽然可能暂时避免了危险，但却可能无意中扼杀了孩子的探索欲望和好奇心。因此，我们需要转变策略，从“不要……”转变为“引导”。具体来说，就是将潜在的危险物品放置在孩子触及不到的地方，同时为他们准备一些适合年龄段的玩具和教具，为他们提供安全、丰富的探索环境，以满足他们的探索欲望。在这个过程中，我们可以通过提问、引导等方式，激发孩子的思考，帮助他们理解并区分哪些行为是安全的，哪些是不安全的。培养自主性和责任感。在探索的过

程中，可以鼓励孩子为自己的行为负责。比如，当他尝试自己倒水时，可以提醒他小心不要洒出来，并让他自己承担可能的后果。这样，孩子会逐渐学会为自己的行为负责，培养出一种对自己行为负责的习惯。此外，通过探索，孩子还能学会如何面对挑战和困难。他们会发现，通过努力和尝试，自己可以完成许多看似不可能完成的任务。这种经历将极大地增强他们的自信心和解决问题的能力。

多给予鼓励和支持。在孩子的探索之路上，家长的鼓励和支持是他们最宝贵的财富。当看到孩子勇敢地迈出探索的步伐时，不妨给他一个鼓励的眼神或一句赞美的话语。这样，他会更加自信地面对未来的挑战和困难。

每个孩子都是独一无二的，我们需要用耐心、爱心和智慧去陪伴他们成长。湖南省高校心理健康服务团队：杨元花(湖南警察学院)

党报帮你办

投诉热线: 18670556611



你有投诉求助，我们帮问帮办，
请关注新湖南湘问频道(邮箱：
xw777111@163.com)

无牌出租车载客运营被查处

编辑同志：

去年年底娄底市冷水江市更换新出租车以来，社会上很多无牌假冒出租车载客运营，有计价器、顶灯，车辆是去年更换下来的报废车。如果出现交通事故，驾驶员逃逸该怎么办？
—网友

记者追踪：

8月20日，记者致电冷水江市交通运输局，工作人员解释：2023年冷水江市有一批出租车经营权到期，该局依法依规为到期出租车续权，更换了181台新车。因原出租车没有通过出租车公司集中处理旧车，有部分车主为小利以每台3000元左右将原出租车卖给他人，买车人以代步为主，但也存在偶尔载客运营的情况。市交通运输局已对这类车辆依法依规进行查处，并通过“白+黑”“5+2”不定点定时的的工作模式，加大对无牌黑车参与营运的打击力度，确保全市交通旅客运输安全高效有序。
湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 任妮杭

别信“短视频培训后月入过万”

编辑同志：

不久前，我在网上看到，长沙趣合电子商务有限公司宣称短视频培训“100%赚到钱，3天内见收益，一个月涨粉10万至20万，月入过万”。事实上，这个公司收完钱以后，就什么都不管了，之前的承诺全部都兑现不了，害我损失几千元。希望你们帮我挽回损失。
—消费者

记者追踪：

记者留意到，最近，涉及该公司的投诉已有多起，均是通过诱人承诺引导参加短视频培训，收钱后承诺不兑现。8月20日，记者从湖南湘江新区管理委员会商务和市场监督管理了解到，该局现场核查后发现，该公司未在注册地址经营，通过登记注册地址已无法取得联系，该局已将该公司列入异常经营名录。
湖南日报全媒体记者 肖祖华

景区候车室小卖部无证经营

编辑同志：

前段时间，我在凤凰县西门峡漂流时，发现终点候车室小卖部，无证经营商品，且价格虚高。希望相关监管部门管管。
—游客

记者追踪：

8月15日，凤凰县烟草专卖局(分公司)回复称，该局接到投诉后，会同凤凰县市场监督管理局到达现场核查。经查，凤凰县西门峡漂流终点候车室小卖部未办理“个体工商户营业执照”“烟草专卖零售许可证”，商品价格普遍高于市场价格。执法人员对其下达了“停业整改通知书”，要求店主在未办理相关经营资格证件的情况下停止经营活动。店主当场拨打了消费者电话，退还多收的钱。
湖南日报全媒体记者 肖祖华

店铺直接将污水倒在人行道

编辑同志：

娄底市双峰县永丰街道恒泽和苑小区东门原味老面包店，长期将污水脏水直接倒在人行道上，导致路面变色，有一层油污，不仅易滑倒，且异味难闻，希望有关部门管管。
—群众

记者追踪：

8月19日，记者致电双峰县城市管理和综合执法局。该局表示：经现场勘察，反映情况属实，已当即责令店主对撒漏油污情况进行整改，并按“门前三包”要求落实常态化保洁措施，保持门店前人行道卫生整洁。县城市管理和综合执法局将进一步加强后续巡查监管，努力为群众营造良好生活环境。
湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 梁艳云

预交的报名费为何这么难退

编辑同志：

7月15日，我在蓝山职业中等专业学校给孩子交了800元报名费，现觉得孩子并不适合在该校就读，找学校退费时被百般刁难，去学校索要，保安也不让进门，希望有关部门帮助处理。
—群众

记者追踪：

8月20日，蓝山县职业中等专业学校回复称，学校在7月19日至20日进行学生入学预报名并预收书学费800元，在报名时已明确告知家长和学生，如学生不来学校就读，可以全额退还。学生缴费时直接扫码缴县财政非税账户，并非学校收取，进行退款要履行相应的程序。学校在收到退费申请后，会按照规定时限进行审核，并及时办理退费手续。至于保安不让进门，是因为来校的家长或社会人士，须告知进校的缘由、打通办事人员的电话，经允许才能进入学校。此举是为了更好地保障学生的安全和学校正常的教学秩序，并不针对个人。
湖南日报全媒体记者 王振亚