挂个安全提示牌就够了?

公共场所经营者应增强安全保障意识

案例1

七旬老太乘扶梯摔倒 超市为何也要担责

几个月前,年近七旬的原告刘老太到被 告超市购物,乘坐扶梯时摔倒,被送往医院 后,经诊断为右手桡骨骨折。刘老太坚称, 自己摔倒全是超市的责任。"我当时就感觉 电梯卡死了,购物车拽着我往下摔。"

对于刘老太的说法,超市代理人反驳道,当时扶梯正常运行,其他顾客都没有异常。通过查看监控可见,是刘老太双手都拎着东西,身子前倾靠在购物车上,事发时,由于重心不稳才从扶梯上摔下来。刘老太摔倒后,超市保安立刻上前救助,并及时联系急救车把老人送到医院救治,超市已经尽到了安全义务。

听到对方代理人的辩解,刘老太又提出,超市没有在扶梯上及周围设立安全警示标志,而且扶梯周围也没有安全员巡视和指引。因此,刘老太认为,超市还是应承担侵权赔偿责任,赔偿自己医药费等共计17万余元。

对此,超市代理人提交证据,证明超市在扶梯扶手及上、下口处均贴有儿童、老人需要由家人陪同乘梯标志,并且乘梯时需要手扶电梯。代理人还提出,刘老太自身患有残疾,在没有他人陪同的情况下乘梯,又在乘坐扶梯时双手持有物品,是其自身原因导致摔倒受伤。

北京海淀法院审理认为,从现场监控视频及照片看,扶梯上行口下部分张贴有警示标志,但从张贴的位置看,无法起到警示顾客、有效防止安全事故发生的作用,且在扶梯周围未设有安全巡视员,因此,认定超市未尽到合理范围内的安全保障义务。同时,从本案事发的全部经过看,造成刘老太摔倒受伤的主要原因是其自身身体因素及所带购物车失控导致,所以刘老太应负主要责任。

最终,法院判定超市的赔偿比例为 20%,依据双方提供证据及鉴定意见书核准 超市最终赔偿刘老太2万余元。

【普法解读】

超市作为面向公众开放的场所,负有保护顾客人身和财产权益免受损害的义务。 "对于普通大众,这种安全保障义务只需达到一般的注意义务即可,如事前警示、事中提醒、事后救助等。"北京海淀法院法官助理倪虹认为,随着我国社会老龄化加剧,且年轻人偏向于网购,老年人成为超市的绝对"主力军",面对这种新的社会形势,超市等老年人聚集场所,应该适当提高安全保障义务。

当前,很多超市在安全警示中提出: 老年人购物时必须由家属陪同。倪虹认为, 这种"提示"在现实中难以实施。特别是 面对老人这种特殊的客户群体,经营者理 应采取更为有效的措施,例如针对老年人 大部分视力不好的情况,除在特殊地点设 立安全警示标志外,可另行增加语音循环 播放;针对老年人行动不便的情况,可设 立安全巡视员,特别是在容易发生危险的 扶梯上下行出口处对老年人予以提醒、帮助。

案例 2

商场促销意外发生踩踏 超市承担九成赔偿责任

很多商家喜欢利用节假日在商超办品牌活动和促销活动。2021年6月,某商场举行促销活动,吸引了不少周边居民。因参与人数众多,在扶梯平台上不幸发生踩踏事故,导致刘大爷受伤。事后,刘大爷前往医院住院治疗,经鉴定为十级伤残。后将商场起诉至法院,索赔医疗费等各项损失共计4.6万余元。

在公共场所发生意外,谁来担责?很多公共场所,把安全提示牌"一挂了之",认为这样就尽到了安全保障义务。但是,随着社会形态变化,很多场所的安全保障门槛明显过低。对此,法院根据司法实践,认为相关公共场所的经营者应该增强安全保障意识。当然,市民本身也应具备必要安全意识和注意义务。



法院审理后认为,结合双方当事人提供的证据和现场情况,法院酌情认定某超市承担 90%的赔偿责任即 4.2 万余元,刘大爷自行承担 10%的责任。

【普法解读】

商场、超市在举行参加人员众多的促销活动或品牌活动时,经营管理者应对到场人员尽到安全保障义务,参与人员自身亦应有防范踩踏事件发生的安全意识,尽量避免安全隐患的发生。

商场、超市等在开展促销活动和品牌活动时,应安排工作人员引导消费者,必要时设置警示标志,做到出入人员分流,避免因人流拥挤引发冲撞、踩踏安全类事件发生。如遇此类促销活动,消费者在购物时也要小心谨慎,注意保障自身安全。

此外,《民法典》第1198条第二款规定,"因第三人的行为造成他人损害的,由第三人承担侵权责任;管理人或者组织者未尽到安全保障义务的,承担相应的补充责任。"

目前商场、购物中心内有不少活动是由第三方 (法律人称之为第三人) 来开展的,但商场与购物中心同样具有安全保障义务。如果该类活动造成现场消费者或观众受伤,先由第三人承担侵权责任,如果第三人不能承担或者不能全部承担侵权责任,则商场方面应承担相应的补充责任。

案例3

体验VR飞行后崴了脚 商家赔偿七千多元

高某约着好友逛商场,看到商场内有 VR 游戏体验馆,可以体验飞行影院项目。 觉得新奇,高某决定体验一把。

戴上 VR 眼镜,很快,高某有了置身于高空的爽快。飞行的体验让高某沉迷其中,结束后,身体还忘不掉那种快感,结果,下台阶时崴了脚。高某当时觉得问题不大,又不想让朋友扫兴,就忍痛回了家。第二天,高某难以下床,到医院检查,被诊断为软组织损伤、踝损伤和跗骨骨折。高某认为,VR 游戏体验馆的经营公司未尽到安全保障义务,诉至法院,要求赔偿。

被告公司表示,在台阶上张贴了"小心台阶"的标志,尽到了提醒义务。

法院审理查明,根据高某提交的照片,可以看出事发时游戏设备台阶上未张贴"小心台阶"的标志,是在事发后,被告公司才在游戏设备台阶上张贴了纸质标志。由此可以认定,事发时经营者未完全尽到安全保障

义务

另外,高某作为完全行为能力人,应具备必要安全意识,有必要的注意义务,高某未对可能产生的风险形成认知并采取预防行为,且涉案游戏设备的台阶较为明显,所以高某应对自身损害承担主要责任,被告公司承担次要责任。最终,法院判决被告公司承担三成责任,赔偿高某合理损失等共计7120.8元。

【普法解读】

如今,科技发展日新月异,越来越多的高科技、新科技成为了新商机,让商家有了新的赢利模式,同时,也丰富了百姓的娱乐生活。然而,不少新科技游艺项目都有一个共性——沉浸感。北京平谷法院法官马文红以 VR 游戏举例,此类游戏项目具有沉浸性、交互性、多感知性、构想性等特点,当玩家身处 VR 环境中,人的认知能力不可避免地受到这种全新环境的影响,且这种影响在游戏结束后仍有所延续。因此,马文红建议,类似 VR 游戏的经营者,在履行安全保障义务时,应当在事先告知玩家体验时的具体注意事项,必要时,应当确保体验区域安全,对体验区域内容易发生人身损害的部位进行提醒、提示。

案例 4

儿童从"穿越火车"上跌落 游乐园承担主要责任

游乐园是很多家长带孩子必"打卡"的场 所,而孩子在游玩中受伤的事件也时有发生。

广州的市民刘女士在一个周末带着四岁的孩子豆豆(化名)到一处儿童室内游乐园玩耍。 不料,豆豆在"穿越火车"游乐设施处玩耍时,不慎从火车头高处跌落,导致骨折。

刘女士认为,游乐园在安全管理上存在失误。因双方就赔偿责任问题协商不一致,后来刘女士以孩子豆豆的名义将游乐园经营方起诉到法院,要求赔偿孩子因伤造成的各项损失。

法院经审理认为,游乐园工作人员明知进入场地需由家长陪同,但仍放任没有家长陪同的儿童进入场地内游玩,导致部分儿童脱离监管,引发事故。事发时,虽有工作人员巡场,但无法切实保障在场游玩儿童的人身安全,根据查明的事实,其中一名工作人员已见到豆豆等小朋友在火车头等高处玩耍,但仅对其予以口头提醒,未采取进一步的有效措施以防止事故发生,且游乐中心未在场地内铺设符合国家安全标准的防护设施,怠于履行保护顾客安全的义务。同时,法院认为豆豆的监护人未尽到看护责任,也存在一定过错,应适当减轻游乐园的赔偿责任。最后法院判决游乐园应承担70%的赔偿

责任,向豆豆赔偿医疗费、护理费等共计2.3万余元,驳回豆豆的其他诉讼请求。

【普法解读】

这起案件具有一定的典型性,其中所涉及 的安全保障义务属于儿童乐园等娱乐场所的一 项重要的法定义务。

儿童乐园与一般的游乐场相比, 经营者和管理者更应该尽到"物"与"人"方面的安全保障义务。对于在儿童乐园玩耍的孩子与家长,儿童乐园应当采用更高的标准维护设施设备,定期巡查和检修,如发现问题应及时解决。同时,应当配备足额的工作人员对所经营的场所进行巡视,及时提醒不安全行为,尤其是对于儿童乐园里只能孩子游玩的设施设备,更应当提高注意。

另外,《民法典》第1173条规定,"被侵权人对同一损害的发生或者扩大有过错的,可以减轻侵权人的责任。"父母作为未成年子女的监护人,应履行自己的注意义务和监护责任,保护未成年人的身体不受到侵害。父母带孩子在游乐园内游玩,一定要全程认真留意游玩注意事项,包括游乐设备的年龄限制,同时确保孩子一直在自己的视线范围内,做好监护义务,千万不要因一时疏忽,造成无法弥补的遗憾。

案例5

孩子在亲子餐厅受伤 餐厅与家长责任各半

去某家亲子餐厅过生日,是多多(化名)期盼已久的心愿,终于,妈妈同意在多多5岁生日时,邀请幼儿园的小朋友们一起到该餐厅庆祝生日。当天,孩子们一进门就冲向了游乐区。

餐饮区离游乐区并不算远,家长一眼就能看到嬉戏的孩子,多多的父母便坐在餐饮区聊天,打算等孩子们玩够了再点单。

忽然,妈妈一眼瞅见多多斜着从蹦床上摔了下来,赶紧飞奔过去。多多跌落时本能地用右手撑了一下地。送到医院后,被诊断左侧肱骨骨折,经司法鉴定,被评定为伤残十级。

多多父亲认为,亲子餐厅没有尽到安全保障义务,要求对方赔偿 10 余万元。亲子餐厅代理人认为,餐厅在游乐园人口显著位置张贴了《进人儿童乐园游玩须知》,明确告知要由家长陪同,但是多多父母放任孩子一个人玩耍,因此,多多父母应当自行承担责任。

法院审理后认为,餐厅游乐园区包含蹦床、滑梯等危险性较大的娱乐项目,作为经营者,餐厅应当履行一定的安全保障义务。虽然餐厅张贴了提示,但是游乐区没有安排工作人员现场监管,据此,法院认为餐厅没有尽到安全保障义务,应当承担相应的赔偿责任。

同时,多多年仅5岁,属于无民事行为能力人,父母没有在旁边看管,应视为未尽到监护责任,也应当对损害结果承担责任。

最终,法院综合本案发生原因,判决多多 父母和亲子餐厅各负 50%的责任。

【普法解读】

为了吸引更多顾客,很多商家改变了以往经营场所的单一性,如越来越多的"亲子餐厅""亲子培训""亲子健身"等,在餐饮、学习、运动等场所增加了游戏设施等;此外,各种猫咖、犬咖等"混搭风"商家,也越来越多。然而,这种"特色"之下也隐藏着不少安全风险。

"这种衍生出来的新业态,如果只用原有的、单一的安全保障义务要求商家,也许达不到保护目的。"海淀法院法官助理秦鹏博建议,混搭、跨界的商家,面对叠加的法律责任应加倍审慎,如亲子餐厅,不仅要保障顾客的饮食安全,还要确保专人负责游乐场地的秩序、游乐设施的修缮维护和参与者的人身安全。

秦鹏博还建议,面对越来越多的"复合型"经营场所,主管部门应完善分级分类监管体制,以应对复杂场景、环境的安全保障义务;同时,及时提供相关新业态经营指南,定期发布典型案例,加强跨部门监管协作,为具有经济活力的新业态商家保驾护航,力争让"网红"变得长红。

(综合整理自北京日报、青瞳视角)