

来沪旅游期间在餐厅吃饭，没想到上完厕所出隔间时不慎被绊倒，导致骨折植入了钢板和螺钉。当事人认为餐厅厕所设施存在问题，应当承担一定的责任，但餐厅认为自己无责，于是当事人只能提起了诉讼……

## 游客就餐摔成骨折

2023 年 2 月，周女士和朋友一起来上海旅游，2 月 14 日傍晚，她们到一家餐厅吃饭。在点菜前，周女士去上厕所，没想到上完厕所被小便池边缘突起的挡板绊倒，导致右脚踝关节多发骨折，被紧急送往医院进行了植入钢板和螺钉的内固定手术。

事件发生后，周女士和餐厅进行了交涉，但餐厅拒绝赔偿，仅表示已投保了商业保险，可协助申请理赔。周女士与保险公司联系后，对方最初同意协商理赔，但得知她伤势严重、花费较多，态度也急转直下。

# 就餐如厕摔骨折 一审判餐厅无责 法官赴现场勘察 改判餐厅赔偿

□ 上海申同律师事务所 耿海涛



资料图片

自己刚做完手术腿脚不便，又是在异乡遭遇此事，周女士只得通过朋友介绍找到我，希望我能够帮助她推进后续的索赔事宜。

接受周女士的委托后，我认为当务之急是需要先固定相关证据。

周女士之所以要求餐厅承担一定的责任，主要原因是她认为餐厅的厕所设施存在问题，从而导致自己受伤。

周女士告诉我，她在进入餐厅厕所后，首先看到的是靠近门口的外侧隔间，但这个隔间的卫生状况极差，因此，她选择了相对干净但更加狭小的内侧隔间。

在如厕完毕起身准备离开时，她先打开隔间的门，向右侧身从狭小的隔间往外走时，右脚被小便池上突起的挡板绊倒，身体失去平衡向前扑倒，导致右脚踝关节多发骨折。

周女士认为，餐厅的过错主要在于厕所光线昏暗，内部空间过于紧凑狭窄，外侧隔间脏乱不堪，这些

因素共同导致了她的摔倒和受伤。

## 多次前往现场取证

为防止餐厅对存在安全隐患的厕所进行拆除或改建，我接受委托当天就前往餐厅进行了实地测量，并进行了视频记录。

对于周女士提到的光线昏暗问题，我仔细在现场进行了查看，果然在墙上发现一纸说明，表示厕所内亮灯的数量可以根据客流量调整。

而周女士当天去得比较早，餐厅还几乎没有顾客，厕所里的灯有可能没有全部打开。

至于周女士是在餐厅厕所内摔倒这一情况，周女士向我提供了事发时朋友的证言、与店员的微信沟通记录以及录音等证据。

为了增强证据效力，我决定前往餐厅所属派出所报警，取得接报回执，并在报警笔录中详细描述了受伤经过和原因。

在初步取证之后，为了最大程度维护周女士的权益，我确定了多管齐下的维权策略。

首先，与周女士居住地的医保部门沟通相关医疗费用的承担问题；

其次，与保险公司就后续理赔进行沟通；

最后，与餐厅方面协商赔偿事宜。

果然，上述三个途径每一个都需要据理力争，每一个也都困难重重。其中，餐厅的态度是最决绝的，我们只得考虑起诉维权。

而经过我的努力，当地医保部门表示，可以报销我们向餐厅起诉索赔后法院判决的自负部分，并争取得到诉讼期间不计入报销时限的承诺。

至于商业保险部分，我也仔细研究了相关合同，通过保险公司的小程序完成了理赔申请。

在处理民事案件时，我始终秉持一个核心原则：所有诉状中陈述的事实都必须有充分的证据支持，所有提出的诉请都必须有明确的法律依据，而不能只是笼统地提到厕所隔间狭窄等情况。

为此，我对相关法律法规和案例进行了检索，查到 2017 年 5 月 1 日起施行的《公共厕所规划和设计标准》中有相关规定。

对照这一标准，我又去餐厅厕所进行了测量，并结合当事人的具体情况进行了详细分析。餐厅厕所存在的几个具体问题是导致周女士摔倒的重要原因。

首先是隔间的长和宽都低于标准；

其次是隔间不但空间狭窄，还设置了纸巾盒，周女士站起来时纸巾盒紧贴腰部，出门时为避开纸巾盒，周女士只能先向右侧身，再迈左脚出门；

再次是蹲便器与门的距离过短，

导致开关门时隔间门会延伸小便池内，且门下沿距离地面过近，进一步挤压隔间空间。

虽然我们对于餐厅方面的疏失结合相关规定做了详细的论述，并在法庭上详细做了说明。但是，一审法院基于《公共厕所规划和设计标准》仅为行业规范，非法律强制规定，判决餐厅无须担责，驳回了我们的全部诉讼请求。

## 二审改判餐厅赔偿

我们提出上诉后，二审法院安排了开庭。庭审之后，法官又安排时间到餐厅进行了详细的勘察和测量，并且体验还原了当事人上厕所和走出隔间的全过程。

二审法院经过审理，终于对本案做出了判决。

法院认为，首先，《公共厕所规划和设计标准》和后来的《民用建筑通用规范》对于厕所隔间及其设施给出了相应的规范，涉案卫生间的相关数据确实比规定的尺寸短小，但《公共厕所规划和设计标准》不属于强制性法律规定，《民用建筑通用规范》虽具有强制性，但在本案事发时未施行，故难以认定涉案卫生间的设计标准违反法律规定。

其次，涉案卫生间的尺寸虽然存在不符合设计标准的情况，但相应数值的差额较小，尚不构成安全隐患。

而周女士在公共场所等较为陌生的环境如厕，本应对自身的安全尽到较高的注意义务，其摔倒受伤的根本原因在于自己主观上存在疏忽大意的过失。

最后，涉案卫生间的尺寸短小导致隔间空间狭小、环境逼仄，对顾客如厕带来不便，公共场所的经营者应当通过张贴告示、树立警示标识等方式向顾客进行提示说明，但餐厅未作相应的提示，存在欠缺，但其过错轻微。

法院综合考虑案件情况后，对于一审判决作出了部分改判，判决餐厅方面向周女士赔偿各项损失共计 3 万元。

获得法院的终审判决后，我们就可以推进医保和保险的理赔事宜，预计可以全部覆盖周女士所遭受的损失。

申房律师事务所  
S.F. Attorneys at Law

提供专业房产及婚姻家庭法律服务



地址：恒丰路 399 号达邦协作广场 33 楼  
电话：400-6161-000

北京盈科(上海)律师事务所  
BEIJING YINGKE LAW FIRM SHANGHAI OFFICE



全球视野 | 本土智慧  
GLOBAL MINDSET LOCAL INSTINCT

办公地址一：上海市静安区江苏路 181 号盈科律师大厦  
办公地址二：上海市静安区裕通路 100 号宝矿国际商务中心 12/50/51 层  
盈科亚太总部：上海市浦东新区银城中路 501 号 39 楼  
加入我们：13020237763 | 案件咨询：13062601261

“律师讲述”版由申房所、盈科所冠名推出