

第四批人民法院大力弘扬社会主义核心价值观典型案例系列报道之三

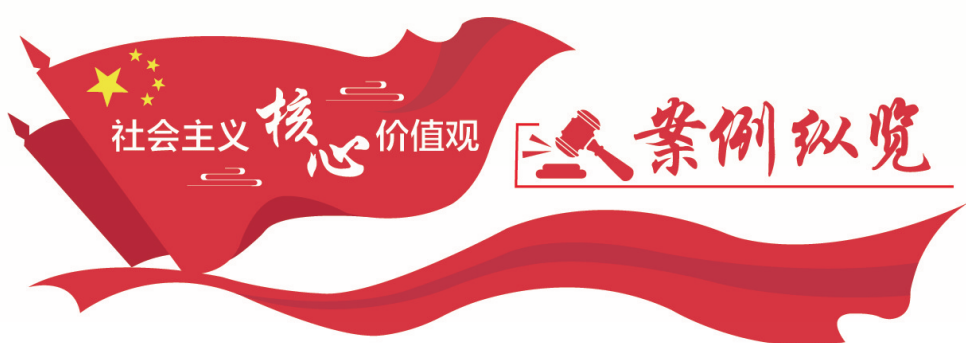
“低头族”踩空摔伤，损伤该谁“买单”？

——公共场所经营者、管理者安全保障义务有边界

□ 本报记者 张巧雨 本报通讯员 刘佳 胡明冬

导读：

在智能手机深度嵌入日常生活的今天，“低头族”已成为街头巷尾一景，由此引发了不少安全事故。当行人走路时因持续低头看手机导致踩空摔伤，责任应由谁承担？在最高人民法院发布的第四批人民法院大力弘扬社会主义核心价值观典型案例中，由上海市第一中级人民法院二审审结的一起健康权纠纷案，为我们提供了清晰的答案。该案中，消费者在餐厅用餐结束后离开过程中，低头看手机导致踩空台阶摔伤，该消费者将餐厅经营者与商场物业一同告上法庭，索赔6万余元。法院认定餐饮公司及物业公司已尽到合理的安全保障义务，消费者应对自己的行为负责，判决驳回消费者全部上诉请求。这份判决明确了公共场所经营者、管理者责任边界，倡导自我负责安全责任意识，向动辄将自身损害归责于他人的不当行为表明态度，对纠正“谁受伤谁有理”的错误观念具有示范作用，有利于弘扬社会主义核心价值观。



低头专注看手机 踩空摔倒致骨折

一个阳光明媚的午后，郭女士与朋友相约前往上海市浦东新区某商场餐厅聚餐。聚会氛围轻松愉快，大家畅谈生活趣事，分享工作心得。

在餐厅出口与外部公共区域的连接处，有一段长约3米、高3层的木质结构台阶。台阶表面因长期使用而略显磨损，但整体结构完好，无明显破损或危险凸起，台阶两侧装有扶手。

下午3点，郭女士因需要提前离开，遂与朋友在餐厅门口道别，之后便一直低头专注查看手机信息，手指不停滑动屏幕。由于注意力完全被手机上内容吸引，郭女士在沿餐厅外台阶步行下楼时，未留意台阶高度变化和脚下状况，仅凭惯性及模糊的空间感移动脚步，在迈下第一级台阶时，因未能准确判断台阶高度且重心不稳，脚底骤然踩空，身

体随即失去平衡，整个人重重地侧摔在台阶边缘，并因惯性沿着台阶斜面滑落至地面平台才停止。

摔倒后，郭女士短暂停留片刻，感觉腰部隐隐作痛也并未在意，随即自行起身离开现场。事发十天后，因腰部疼痛症状没有好转反而逐渐加重，郭女士前往医院就诊。经医院诊断，其为腰椎右侧横突骨折，需卧床休养数月并接受后续治疗。

认为错不在己 起诉要求赔偿损失

此次意外受伤，郭女士不仅要承受身体上的痛苦，产生医疗费、误工费等一系列费用，还让郭女士直接与间接损失达6万余元。

郭女士认为，造成其摔倒的根本原因，是餐厅外台阶存在严重磨损，而餐饮公司及商场的物业公司未能及时修复，也未设置足够的警示标识，未尽到法定的安全保障义务。因此，餐饮公司与物业公司应当对其损失承担赔偿责任。

郭女士摔倒是其自身低头看手机、忽视行走安全导致，与餐饮公司无关，餐饮公司不应承担赔偿责任。

法庭上，餐饮公司提交了多项证据进行抗辩。餐饮公司辩称，作为餐厅经营者，其定期对餐厅内外区域进行巡检维护，并一直设有“当心脚下”的安全警示标识放置于餐厅门口，已尽到合理安全保障义务。事发时，餐厅外台阶虽有磨损，但属于正常使用中的自然损耗，磨损程度完全不影响正常通行安全，未达到需要修复或专门设置相关警示标识的情形。郭女士摔倒地点在餐厅外的公共区域，餐厅如果在公共区域放置警示标识，反而会阻碍行人通行，况且事发时天气状况良好，也没有放置警示标识的必要。更关键的是，

物业公司当庭出示了公共区域清洁日志，证明其对公共区域包括餐厅外台阶进行了定期清洁、检修。此外，物业公司提交的当天的气象资料显示当日天气晴朗，前几日无雨雪天。事发时段台阶区域无积雪、积水、杂物等影响通行的客观因素。

庭审中，法官详细查阅了事发监控视频。视频画面清晰显示，郭女士从出现在画面中开始，便一直低头专注操作手机，步行过程中视线始终未脱离手机屏幕，未留意前方台阶情况，最终不慎踩空摔倒。监控画面中的自然光照状况和能见度均良好，未见下雨、下雪，台阶处也未见积雪、积水、结冰等情况。

安全保障义务有限度 公民应对自我安全负责

一审法院审理认为，本案中，台阶的轻微磨损属正常损耗范畴，未形成法律意义上的安全隐患，事发当天天气晴好，环境无障碍，餐饮公司及物业公司已尽到合理的安全保障义务。两公司对原告行走中低头看手机的行为并不能预判也不能控制。如何正常安全行走是常识，无须商家特别提示。郭女士

在离开餐厅的过程中始终低头看手机，未观察前方路面，导致失足摔倒，显然是自身未尽到安全注意义务，两公司对此并无过错。因此，法院判决驳回郭女士的全部诉讼请求。

的责任应当由两公司承担，并强调“木地板本身就易滑倒”，提出“我在走别的台阶时同样看手机，为什么没有滑倒？”

一审宣判后，郭女士不服，于2025年1月向上海市第一中级人民法院提起上诉。在上诉过程中，郭女士坚持认为摔伤

二审法院审理后认为，法律设定安全保障义务的目的是为了促使公共场所的经营者、管理者采取必要措施保护他人安全，但该义务绝非无限责任，其尺度必须与经营规模、行业特点、管理能力相适应。具体到本案，现有证据显示，事发地点事发时环境安全、设备正常，没有足以影响步行安全的异常情况，且餐饮公司已在餐厅门口处摆放安全警示标识，案涉两公司均已尽到合理的安全保障义务。

郭女士作为成年人，理应清楚“低头看手机”行为的危害，但直至二审诉讼期间仍以“在别的地方也看手机”作为抗辩理由，这恰恰反映出其对自身安全的漠视。事发时，郭女士持续低头看手机的行为，是主动将自身注意力从行走中抽离，是在给自己制造安全风险，由此导致的损害结果应当由其自己负责。包括郭女士在内的全体公民，都应当以对自己和他人高度负责的态度，遵守安全健康的日常行为规范。

最终，二审法院判决驳回郭女士的上诉请求，维持原判。判决现已生效。



裁判解析

明晰公共场所安全保障义务边界

现实中，部分当事人存在“谁弱谁有理”“出了事就认账”的错误认知，动辄将意外归咎于场所经营者、管理者。在数字时代低头刷屏渐成常态的当下，本案判决不仅厘清了公共场所经营者、管理者的责任边界，更向社会传递出“自身才是安全第一责任人”这一价值导向，是对公共安全文明的一次有力托举。

本案的争议焦点在于餐饮公司和物业公司是否应对消费者的损害后果承担赔偿责任。

首先，餐饮公司和物业公司已尽到合理的安全保障义务。公共场所的经营者、管理者负有保护他人免受损害的安全保障义务。《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条第一款规定：“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。”但安全保障义务的本质是一种“合理注意义务”，而非无限兜底责任，应与经营者的规模、服务能力相匹配。司法实践中，既要防止经营者、管理者漠视安全隐患、规避应尽义务，也要避免将义务范围无限扩大。要求无过错方承担赔偿责任，这不仅违背权责一致原则，也不利于经营主体正常经营与社会经济发展。本案中，餐饮公司和物业公司作为公共场所的经营者、管理者，负有保障消费者免受损害的安全保障义务，但该义务的内容应与其管理和控制能力相适应，具体包括设立警示标识、保持地面平整干燥、保证台阶扶手等设施符合安全标准等。至于餐厅外台阶的轻微磨损，属于正常使

用中的自然损耗，未改变台阶原有结构，未形成绊倒、踩空的实质性安全隐患，也未超出公众对普通公共场所设施安全的合理预期，且餐饮公司已在其出口处设置了“当心脚下”的警示标识。因此，两公司已尽到合理的安全保障义务。

其次，郭女士摔伤的结果与两公司无关，郭女士应当对自己的行为负责。郭女士在行走时长时间低头看手机，属于其自主实施的、具有高度危险性的行为，该行为具有高度主观性和不可预测性，两公司既无法在事前预见，也难以进行实时的干预与控制。监控视频画面证实，损害发生的直接原因是郭女士低头看手机的行为。因此，由该行为产生的风险与结果，与两公司无法律上的因果关系，两公司不应承担对应的责任。郭女士作为一名完全民事行为能力人，应当充分认识到走路时持续低头看手机会显著降低对周围环境的感知能力，增加意外风险，但其仍放任该行为，导致自身踩空摔伤。该损害结果是其自身未尽安全注意义务所致，应当自己承担该损害结果。

本案判决，准确把握了“合理限度”与“过错责任”的辩证关系，彰显了“让无过错者无忧、令失范者担责”的司法智慧，也契合公众对“法理合乎情理”的预期，实现了法律效果和社会效果的有机统一。此外，终审裁判特别强调“文明规范养成”的社会价值，将个案审理延伸至公序良俗建设层面，通过否定“低头族”的不当行为，倡导公众牢固树立文明理性、诚信友善的行为规范和安全责任意识，与和谐社会建设形成价值共振。

专家点评

以司法裁判扬正气 倡导安全文明出行

华东政法大学法律学院教授、博士生导师 胡学军

本案判决精准把握了法律规定与社会现实的结合点，既依法界定了公共场所经营者、管理者的责任边界，又传递了“成年人应当对自身基本安全负责”这一鲜明的价值导向。

导致的损害需自行承担。本案判决强调了法律保护合法权益，但不鼓励转嫁自身过错产生的风险。

首先，判决清晰界定了安全保障义务的范围。在现代商业社会中，公共场所的经营者、管理者以及群众性活动的组织者，确实需要承担必要的安全保障义务，以保护他人的人身财产安全。然而，这种义务应在合理、必要的限度内。如果要求相关主体要对消费者或活动参与者的每一个不谨慎行为都承担责任，不仅违反公平原则，还会诱发道德风险。本案判决避免了将经营主体苛责为“无限责任人”，有利于维护经营主体的信心，营造公平有序的营商环境。

最后，判决具有深远的社会行为指引价值。在智能手机高度普及的今天，“低头族”现象日益严重，部分行人在走路、骑行甚至驾驶过程中低头看手机，对自身及他人安全构成严重威胁，已成为城市公共安全治理的重要议题。司法裁判不仅承担着定分止争的职能，更发挥着评价、教育、引导的重要作用。本案判决不仅倡导了安全文明的出行方式，更以司法力量弘扬了自我负责、理性维权的社会主义核心价值观，有助于引导社会公众树立正确的行为准则，培养公众安全意识和自我负责习惯，从源头减少此类意外事故的发生，实现了法律效果与社会效果的有机统一。

其次，判决有力纠正了错误的认知风向。近年来，但凡在公共场所发生事故，不论经营者或管理者有无过错，受伤者首先想到的是向其提出索赔，甚至形成“有伤必赔”的舆论氛围。这种错误的观念若不加引导，容易导致责任边界的模糊，削弱成年人对自己行为负责的自觉性。作为完全民事行为能力人，理应对自身安全承担合理的注意义务，对因自身疏忽

法律的温情，应当体现在对公平正义的执着追求和对社会长远利益的守护上，而不应体现在对个体“谁弱谁有理”“谁受伤谁有理”的片面迁就上。这份判决书告诫每一位公民：真正的“有理”，是对自己生命的珍视，是对家人期待的负责，是对社会规则的遵守。对自己行为负责，是现代公民的基本素养，也是对生命最大的尊重。



图为庭审录像照片。至少君 摄