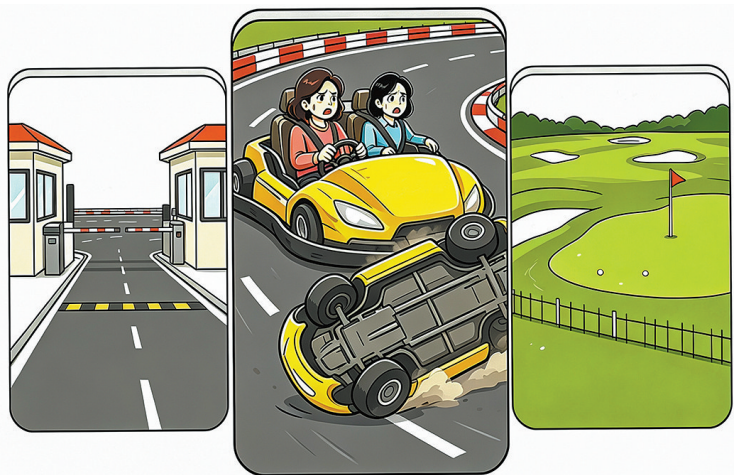


学习贯彻习近平法治思想

——案件新闻纵深——

公共场所安全,责任边界怎么划?

□ 周 静 林小平



漫画:穆 依

受害人违规抢行被门禁夹伤 物业与居委会不担责

2022年10月23日18时许,闫女士及女儿乘坐家人驾驶的三轮电动车出小区时,被关闭的门禁夹伤右脚踝,经诊断为外踝骨折。闫女士支付医疗费3417.5元、护理费6500元,共计9917.5元。闫女士认为居委会、物业公司作为门禁安装及管理主体,未尽安全保障义务,遂将二者诉至法院,要求共同承担赔偿责任。

居委会辩称,小区门禁系统安装厂家已多次查看设备,确认系统没有问题,正常情况下有防夹功能,如果速度过快,门禁系统会反应不过来。闫女士及家人因没有按出入按钮,抢行导致脚踝受伤,系个人过错,居委会不应

承担赔偿责任。

物业公司辩称,其不是门禁的安装者和管理者,门禁安装后也没有将管理责任委托给物业公司。在智慧门禁安装后,各种渠道均发布了门禁启用通知,并在门禁出入口贴有标识,出入小区可按出入按钮通过,明确要求切勿尾随。闫女士是在家人驾车时未按照门禁规定通行,超速尾随通行时被夹伤。物业公司不应承担侵权赔偿责任。

监控视频显示,闫女士家人驾驶三轮电动车出小区时,未停车按出门按钮,在前一行人进入小区,门禁开始关闭的情况下,强行出小区,导致闫女士被夹伤。

法院经审理认为,小区门禁处已张贴“出门一人一按键,切勿尾随防门夹”等安全提示,闫女士未按规范使用门禁,强行尾随通行导致受伤,并非基于物业公

暑期已至,商场超市、体育场馆、儿童游乐场地等公共场所,成为群众日常消费、文体休闲、社会交往的重要活动空间,各类安全隐患也随之增多。近日,北京市昌平区人民法院发布涉公共场所安全保障义务纠纷典型案例,进一步明晰各方主体责任边界,筑牢公共安全防护屏障。

司、居委会未尽到安全保障义务。现有证据不足以证明二被告存在过错以及对损害结果存在直接的因果关系。最终,法院判决驳回闫女士的全部诉讼请求。

玩卡丁车发生剐蹭致残 经营者被判七成责任

王女士与朋友崔女士前往某公司经营的卡丁车场地游玩,二人乘坐双人位卡丁车,由崔女士驾驶,王女士乘坐。行驶过程中,前车侧翻,卡丁车与之发生剐蹭,致王女士受伤,诊断为右手手指离断等,经鉴定构成十级伤残。王女士诉至法院,要求卡丁车公司、崔女士等按照过错比例赔偿医疗费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金等共计38万余元。

卡丁车公司辩称,车辆出发前处于正常状态,王女士受伤原因系与前车发生碰撞导致,与公司无关。对此,崔女士表示是卡丁车本身存在故障,自己不应承担责任。

法院经审理认为,卡丁车不同于一般的娱乐活动,其本身具有一定风险,经营者应当向参与者进行充分的风险告知、安全提示和操作讲解,同时配备相应的防护设备,预防潜在危险。本案中,卡丁车公司未进行充分安全告知、除提供头盔外未配备完整防护装备、未在过程中进行安全指导、场地设置及巡查不到位,未尽安全保障义务,存在过错,应当承担相应侵权责任。崔女士未尽到必要的安全注意义务,且其无证据证明卡丁车存在故障,故亦应承担相应责任。最终,法院综合考虑双方可采取措施避免危险发生的能力以及未尽义务的过错程度,判定卡丁车公司承担70%的责任,

崔女士承担30%的责任。扣除已付款项后,法院判决卡丁车公司赔偿202402.69元,崔女士赔偿96601.16元。

高尔夫球场打球后猝死 家人诉请赔偿未获支持

2025年6月24日上午,孙先生在某高尔夫球场打球时,突感乏力、大量出汗并伴有腹部不适,由球童开车接回会所后在大厅休息。其间,工作人员数次上前询问其身体状况,递上毛巾和纸巾,询问是否需要防暑药品以及是否拨打急救电话,均被孙先生婉拒;孙先生在此期间可与工作人员正常交流、起身往返卫生间、拧开瓶盖饮水后躺靠。后工作人员发现孙先生出现面色发白、嘴巴微张的异常状态,随即拨打急救电话并报警。医护人员赶到现场时,孙先生已无生命体

【案后余思】

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条规定,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。

安全保障义务本质上是一种危险防范义务,其制度目的在于要求经营者、管理者或组织者根据危险的大小、防范运营成本与效益的均衡以及公众一般认知等因素,事先从风险防范、秩序稳控、事后救助等方面采取适当措施,以降低风险、保障公众安全。

需要注意的是,安全保障义务存在合

征,经抢救无效确认死亡,死因为心脏骤停。

事后,孙先生的家属认为,球场方在孙先生出现异常后长达一个多小时才拨打急救电话,且未在现场采取心肺复苏等紧急救护措施,错失了最佳抢救时机,遂将球场诉至法院,要求赔偿丧葬费、死亡赔偿金等各项损失。

球场方辩称,孙先生返回会所后能自主行走、饮水和操作手机,并未表现出急需抢救的迹象,工作人员在发现其异常情况时,第一时间拨打急救电话并报警,已尽到充分且合理的注意与照顾义务,不应承担赔偿责任。

法院经审理认为,孙先生生前长期患有高血压、冠心病等多种基础疾病,事发前一个月曾多次就医,其未将自身健康状况告知球场。事发当日为六月高温天气,孙先生表现出多

汗、口渴、无力等症状后,球场工作人员依据常识判断为中暑,提供毛巾、多次询问其身体状况、建议服用防暑药品,其认知和初步处置措施具有合理性。

法院查明,根据视频证据,在孙先生返回会所后,能够自主行走、往返卫生间、饮水后躺靠。在孙先生能够正常走动、交流且携带有手机的情况下,如其认为自身状况异常,其可自行或在工作人员多次询问时请求工作人员拨打急救电话。球场方在发现孙先生状态异常后,及时拨打了急救电话并报警,其救助流程未明显延误。综上,球场方无明显怠于履行其义务的行为,在当时的情况下难以预见会发生孙先生心脏骤停死亡的后果,已尽到合理限度内的安全保障义务。最终,法院判决驳回孙先生家属的诉讼请求。

划定合理边界 保障公共安全

理边界,并非只要场内发生人身损害,经营方就要承担赔偿责任。判断是否尽到该义务,可以“善良管理人”在同等情境下的通常注意能力为参照标准,结合行业普遍情况、所在地区具体条件、活动规模等因素,综合考量侵权行为的性质和程度、义务人的安保能力以及侵权行为发生前后所采取的防范和处置措施等。

在此提示,场所经营者应当全面排查场地内各类安全隐患,定期检修游乐设施、防护器材,在陡坡、临水、高速游乐项目等危险区域设置醒目警示标识,配备安保、急救人员与应急物资,对参与活动的群众主动开展风险提示,建立突发

事件应急处置流程,全方位筑牢场所安全防护体系。

此外,法官提醒,大家前往各类公共场所休闲消费时,务必仔细阅读场地安全须知,客观评估自身身体条件,严格遵守场地管理规范,不擅自翻越防护设施、不进行危险嬉戏打闹。参与体育活动前应对自身健康状况有所了解,若患有基础疾病,应主动向活动组织方或经营场所告知病史,以便对方形成针对性风险预判。运动过程中一旦出现不适症状,建议立即停止活动,清晰、明确地向工作人员求助,或自行拨打急救电话,避免延误救治时机。

案里说民生

小区单元门口作为行人日常高频通行区域,应该保持畅通。然而,部分物业服务企业在此区域设置地锁、隔离桩等障碍物,且未配套警示标识与防护措施,形成潜在“陷阱”。过往行人稍有不慎,便可能绊倒摔伤。一旦事故发生,责任应当如何划分?物业服务企业的安全保障义务边界究竟何在?近日,河南省新野县人民法院审结一起违反安全保障义务责任纠纷案,依法划分双方责任,给类似问题提供了参考。

小区地锁绊倒行人致伤残,谁担责?

法院:物业与行人均有过错

□ 武 毅 王汉佳



漫画:穆 依

2025年8月上旬,原告王某到新野县某小区访友,步行至单元入户大厅时,双手拎物快步通行,被通道内处于放倒状态的地锁绊倒受伤。事故发生后,王某被送至医院救治,经诊断为肱骨近端粉碎性骨折,住院治疗十余天,共计支出医疗费1万余元。经鉴定,王某的损伤构成十级伤残。因赔偿协商未果,王某将小区物业公司及物业公司投保的保险公司诉至法院。

法院经审理查明,案涉地锁由涉案物业公司安装在单元楼入户必经人行通道,属于居民、访客高频通行区域,该设施客观占用通行空间,形成安全隐患。物业未对地锁设置警示标识,亦未及时排查、消

除地面障碍物风险,日常安全管理缺位,未尽法定安全保障义务。同时,王某作为完全民事行为能力人,系自身安全第一责任人。其双手拎物、快速行走,未仔细观察路面路况,自身疏忽大意,对事故发生亦存在过错。

依据《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条关于公共场所管理人安全保障义务的规定,结合事故成因及双方过错程度,新野法院依法判决原告王某、被告某物业公司对案涉损害后果各承担50%的民事责任。因物业公司在某保险公司投保有公众责任险,事故属于保险理赔范围,故保险公司在保险限额内依保险合同先行赔付,超出保险限额部分,由物业公司自行承担。

【法官说法】

安全保障非无限责任 自我注意亦是法定防线

小区公共通行区域属于法定公共场所,物业服务企业作为管理人,负有隐患排查、风险提示、安全防护的法定职责。在人行主干道、单元门口等通行要道私自加装地锁、隔离桩等障碍物,本身就不符合安全管理规范。物业服务企业未及时发现整改、未设置警示、未消除通行风险,造成他人损害的,应当承担侵权责任。

同时,自我安全注意义务是人身安全的首要防线。行人在公共场所通行时,应时刻观察周边路况,避免因负重遮挡视线、快速赶路、分心疏忽等引发意外。本案中,事故系物业管理疏漏与当事人自身过失共同造成,属于典型的混合过错责任。法院判决双方均负责任,既督促物业公司依法履职、严守安全管理底线,也引导公众提高自我防护意识,兼顾法理与公平。

法官提醒,物业服务企业要切实履行公共场所安全保障义务,常态化开展园区安全隐

患排查,严禁在人行通道、入户门口等公共通行区域违规设置障碍物。确需设置限位设施的,需远离人行区域,并配套醒目警示标识,定期巡查维护,及时消除绊倒、摔伤等安全隐患,杜绝管理缺位引发的侵权纠纷。

物业服务企业及时足额投保公众责任险,以便规避风险。发生致人损害事故后,及时向保险公司报案,配合理赔定损,妥善处理伤者赔偿事宜,减少矛盾纠纷。保险公司接到出险报案后,应及时介入核实事故情况,依照合同约定在责任限额内履行赔付义务,充分发挥保险风险兜底作用,高效化解群众纠纷。

广大群众日常出行务必谨慎慢行,负重、赶路时更要留意脚下路况及周边环境,提高安全防范意识。如因公共场所管理人未尽安全保障义务导致人身受损,应及时留存现场照片、就医记录、鉴定报告等证据,通过法律途径依法维权。

规范高考志愿付费咨询 筑牢考生权益防护屏障

□ 陈曙涛

观察与思考

每年高考放榜至志愿填报窗口期,大量考生家庭迫切寻求择校参考,催生付费志愿规划、升学咨询等业态。不同于普通消费服务,志愿填报结果直接关联考生受教育机会,一旦出错过失不可逆。当前市场中各类机构、自媒体、私下接单个人等游走监管缝隙,借助信息壁垒与线上交易漏洞损害考生权益,实践中突出存在三类现实风险。

一是虚假承诺捆绑高价服务,利用升学焦虑转嫁全部填报风险。不少机构、短视频博主以“一分不浪费”“内部招考大数据”“退休招办老师一对一指导”作为引流噱头,口头承诺滑档、退档全额退费,诱导家长购买几千至上万元分级套餐服务。但在电子协议中预埋格式免责条款,将“考生最终自主确认志愿”“政策变动”“个人分数波动”全部列为不予退费情形;部分机构仅提供网上公开免费模板数据,敷衍生成志愿清单,对中外合作办学、异地校区、定向就业违约后果、身体受限专业等关键风险一笔带过。发生滑档、专业踩坑纠纷后,商家以“仅提供参考建议”拒担责任,考生家庭想要维权却面临证据零散、损失难以量化的现实困境。

二是关键招生信息披露缺失,权责边界模糊引发不可逆升学纠纷。商业咨询机构普遍不完整公示院校核心约束条件。刻意隐瞒校企合作办学毕业证差异、转专业严苛限制、公费/定向生最低服务年限与高额违约金;甚至引用往年过时招生计划、错误位次数据制作方案。当考生因信息遗漏选择不适配专业、机构往往主张所有政策查询义务归于考生本人。志愿填报失误造成的落榜、专业调剂、退学复读等损失无法修复。同时招生政策、院校规则专业性极强,普通家长缺乏查证能力,因此在司法实践中考生天然处于举证弱势。更有机构仅线上发送文档,不做书面风险提示告知留存,事后无法检验其是否尽到充分提示义务。

三是平台准入与个人信息管控薄弱,滋生诈骗与信息泄露双重隐患。短视频、社交平台对付费志愿咨询从业者无强制资质审核,大量无营业执照、无专业背景的个人私下接单。从业者收集考生准考证号、身份证、成绩、家庭收入、联系方式等敏感信息,存在非法收集、倒卖考生信息风险。更为严重的是不法分子借志愿填报实施诈骗,谎称可以花钱买补录名额、后台修改志愿、低分点招;部分钓鱼链接伪装成志愿辅助系统,盗取考生考试院账号密码。网络平台对引流诈骗账号巡查滞后,对私下转账交易缺乏管控,一旦发生财产损失、信息泄露等,考生面临维权难的问题。

针对上述问题,笔者提出以下三点建议。

一是规范升学咨询服务交易,从源头遏制虚假营销。市场监管、教育主管部门联合出台志愿付费咨询示范合同,明确禁止广告中“保录取”等违规承诺,强制列明必须告知的重大风险事项、退款触发情形。压实短视频、社交平台广告审核责任,常态化筛查利用升学焦虑虚假宣传账号;对以口头承诺诱导签约、格式条款免除自身主要责任的机构依法查处,畅通家长投诉渠道。

二是健全权威信息供给与纠纷裁判规则,平衡双方举证地位。教育考试院持续完善官方免费志愿辅助查询系统,完整标注办学类型、限制条件、往年风险提示等信息。司法机关审理相关服务合同纠纷时,合理分配举证责任,由商业咨询机构举证已完整披露招生风险、提供真实有效数据;对未履行充分提示义务、提供虚假信息诱导填报的,依法认定其承担相应赔偿责任,兼顾升学损失的特殊性公平划分赔偿义务。

三是压实网络平台主体责任管控责任,守住信息安全与反诈两道防线。明确网络平台对经营性志愿咨询账号实行资质核验制义务,禁止未经营主体资格个人发布付费服务引流信息;限制平台私信私下大额转账交易,设置反诈弹窗提示。建立考生敏感个人信息保护巡查机制,对放任从业者违规收集考生信息、未尽反诈审核义务造成损失的,依法追究平台民事责任,推动升学咨询行业规范健康发展。

(作者单位:浙江省宁海县人民法院)