

暑期来临,商场、餐厅、游乐场等公共场所的安全问题受到关注

# 顾客在公共场所受了伤,经营者为啥不是“必须赔”?

律师提示,“公共场所受伤必赔”是法律认知误区,商家有“过”才有责

## 阅读提示

暑期来临,在商场、餐厅、游乐场等公共场所,一旦顾客发生意外伤害,经营者或管理者是否必然担责?为何有的经营者被认定需承担全部责任,有的却只需承担部分责任?对此,当事人又该如何维权?

本报记者 刘笑笑

“出了电梯就是漆黑一片,推开门就是楼梯,根本看不清脚下。”李女士此前独自前往某商场购物时,因该商场的地下停车场设计存在明显安全隐患,意外摔伤致骨折。

“然而,事发后商场方面态度冷淡,仅愿承担30%责任,赔偿部分医疗费,让我自己承担70%责任。”李女士告诉《工人日报》记者。

暑期来临,商场、餐厅、游乐场等公共场所的安全问题,直接关系到顾客切身利益,受到广泛关注。一旦发生意外事故,公共场所的经营者或管理者是否必然担责?为何有的经营者被认定需承担全部责任,有的却只需承担部分责任?对此,当事人该如何维权?

### 消费者意外受伤谁担责

“我第一次去这家商场,根本不熟悉地下停车场的环境。”李女士告诉记者,事发当天的商场监控视频显示,摔伤时她所在区域的两扇大门均处于关闭状态,门内外均设有台阶,且她在事发前已打开手电筒照明并刻意放慢脚步,仍难以预见门外还有台阶。

因双方就赔偿问题未达成一致,李女士诉至法院。法院认为,事发商场作为经营者和管理者,未设置明显的安全警示标识,未提供充足的照明条件,没有尽到合理限度内的安全保障义务,这是事故发生的直接原因。最终,法院判决该商场依法承担全部侵权责任。

通过梳理公开案件,记者发现,李女士的遭遇并非个案。在陕西省西安市灞桥区人民法院近日审结的一起案件中,11岁的小明随父母在商场看完电影后,刚出电梯便因地面湿滑重重摔倒。经医院诊断,小明全身多处碱烧伤,烧伤面积达7%。

经法院查明,小明摔倒时,保洁人员正在

人流密集通道使用强碱性清洁液拖地,现场地面湿滑积水、药液残留,却未设置任何警示标识或隔离围挡,未安排专人进行提醒疏导。法院认为,该商场管理疏漏明显,应承担全部侵权责任,判决商场赔偿伤者各项损失共计2万余元。

中国劳动关系学院法学院副教授郭辉认为,公共场所人群聚集、存在公共安全风险,而经营者、管理者或组织者在风险信息的掌握和防范能力上具有明显优势,且其在经营、管理、组织行为中获益,理应承担与之相伴的风险防范责任。

“消费者是基于对场所安全的合理期待才选择进入其中,这种信赖也使经营者负有提供相匹配安全保障的法定义务。”郭辉说。

### 经营者必须承担全部责任吗

同样是在公共场所意外受伤,来自北京的周女士起诉后,法院给出了不同的判决结果。

2025年8月,周女士在暴雨蓝色预警期间乘坐地铁,被电梯口的挡水板绊倒骨折,随后以地铁运营方未尽安全保障义务为由诉至法院,索赔27万余元。

北京市房山区人民法院审理认为,地铁公司依据防汛应急预案设置挡水板,具有合法性和必要性,是为特殊天气保障公共通行利益临时采取的安全措施。且挡水板上有双色警示条纹及“注意脚下小心绊倒”警示文字,一旁还放置了警示牌,周边地面干净平整、无明显障碍物。周女士作为完全民事行

为能力人,在特殊天气出行应比日常出行负有更高的注意义务,其因自身未尽到谨慎注意义务摔倒受伤,应自行承担相应责任。最终,法院驳回周女士全部诉讼请求,二审维持原判。

为进一步了解公共场所安全管理实际情况,记者近日走访了北京几家大型商场。某商场一位店铺负责人表示,“我们每天都会进行全面安全隐患排查,雨天地面湿滑时会及时铺设吸水地毯,在出入口放置醒目的警示标识,并安排专人进行巡查和提醒,确保顾客通行安全。”

“‘公共场所受伤必赔’是一个典型的法律认知误区,商家有‘过’才有责。”北京市炜衡(南京)律师事务所高级合伙人朱书见认为,当经营者已尽到合理限度内的注意义务,对突发、偶发、无法预见的损害后果不存在主观过错的,不构成侵权。

“这并非要求经营者提供绝对无风险的环境,而是要求其采取与其经营场所性质、规模、风险预判能力相匹配的必要措施。”朱书见表示。

### 免责声明并非“免责金牌”

那么,双方事先签署的免责声明,能否成为经营者的“免责金牌”?

不久前,湖南省岳阳市岳阳楼区人民法院审结一起密室逃脱受伤案赔偿案。13岁的小歆体验主题密室逃脱时,从约1米高的造景井跳下摔伤,构成十级伤残。小歆诉至法院,要求密室经营者赔偿,对方以已签署免责

声明且尽到安全提示义务为由抗辩。

法院经审理认为,密室经营者对未成年人未尽审慎安全保障义务,案涉免责声明系格式条款,免除己方责任、加重对方责任,不予采信。同时,小歆年满13周岁,对风险缺乏足够重视,自身亦有过错。法院最终酌情认定密室经营者承担80%责任、小歆承担20%责任。

“免责声明不能完全免除经营者的安全保障义务。”朱书见认为,在司法实践中,法院会综合考虑经营者是否尽到合理的安全保障义务、消费者自身是否存在过错等因素。

郭辉进一步分析道,划分责任时需明确哪些主体属于民法典规定的经营者、管理者或群众性活动组织者,上述主体负有一定安全保障义务。同时,应明确受害者是否存在过错,其过错程度会相应减轻安全保障义务人的责任。

“若风险的发生超出安全保障义务人的预见、管控能力,比如突发性事件、意外事件、不可抗力等,安全保障义务人对该风险也可相应减轻责任。”郭辉说。

朱书见表示,经营者应从制度、设施、警示、人员、保险等维度构建安全保障体系。“健全安全管理制度,常态化排查隐患,配备消防设施并定期维护。在风险区域设置警示标志并加装防护,加强员工安全培训与应急演练,同时购买公众责任险以分散经营风险。”

“公民在公共场所活动时,也要主动履行作为‘理性人’的安全注意义务。”朱书见提示,消费者应将法律风险意识融入日常行为中,而非完全依赖场所经营者的保护。

“若意外不幸发生,消费者也需掌握正确维权方式。”朱书见建议,消费者应立即固定证据,包括现场照片、视频、证人信息、医疗记录等,再按照向经营者提出索赔要求、向市场监管部门或消费者协会投诉、必要时提起诉讼的路径开展递进式维权。

(文中部分受访者化名)

## 签订“工伤私了”协议后能反悔吗?

本报记者 张晔 本报通讯员 张森 刘也

一纸“放弃赔偿”协议,就能让劳动者的部分工伤权益“清零”吗?近日,湖北省恩施市人民法院调解了一起劳动争议案件,一份显失公平的“工伤私了”协议被通过司法调解纠正,法院认定案涉建筑公司需再支付农民工张某6万元赔偿。

该案中,2025年4月,农民工张某在一处建筑工地施工时,发生意外致左脚受伤。张某住院期间,其所在建筑公司以“为你争取工伤保险赔偿”为由,和他签订了一份“放弃赔偿”协议。该协议约定,由公司帮张某申领工伤保险待遇,但张某自愿放弃公司本应支付的一次性伤残就业补助金、停工留薪期工资等全部费用,且工伤保险“赔多少算多少”,公司不再补差。

然而,当工伤认定、伤残等级鉴定结果确定后,张某发现其按协议拟获的赔付金额远低于法定应得标准。张某遂申请劳动仲裁,仲裁委裁决某建筑公司支付一次性伤残就业补助金等共计7万余元。公司不服该裁决,诉至法院。

法院受理案件后,当即组织双方开展调解。该案的核心争议点在于,双方签订的“私了协议”是否有效?

在调解过程中,法官向公司方明确指出,协议签订时,张某尚未进行工伤认定和伤残等级鉴定,对自己应得的赔偿项目和金额缺乏清晰判断,处于信息与能力上的绝对弱势。案涉协议以不确定的保险理赔款作为唯一赔偿来源,且金额与法定标准差距巨大,实质上是利用劳动者危困状态,致使双方权利义务严重失衡,属于法律规定的“显失公平”情形。依据我国民法典第151条规定,受损害方有权请求撤销此类协议。

在法官释法明理下,双方最终达成调解协议:在保险赔付之外,案涉建筑公司另行支付张某一次性伤残就业补助金、停工留薪期工资等共计6万元;若后续安全责任险理赔到账,则在此总额中予以扣减。

该案承办法官在接受采访时指出,在司法实践中,这类“显失公平”的工伤赔偿协议并不鲜见。一些劳动者在工伤维权中常因医疗费压力、程序复杂而选择“私了”,部分用人单位则利用这一心理,以协助理赔为名诱导劳动者签订“弃权书”。法官表示,任何协议都不能成为剥夺劳动者基本权益的合法外衣,当协议内容显失公平,即便有“白纸黑字”,法律也会依法予以纠偏。

工伤赔偿有标准,司法公平无折扣。恩施市人民法院的这一调解案例,为处理类似工伤“私了”协议纠纷提供了有益参考。该案提醒广大劳动者,在权益不明时切勿轻易放弃法定权利,签订任何赔偿协议前,应充分了解自身应得项目,必要时咨询专业法律人士。同时保留好协议、沟通记录、医疗单据等证据,这是事后维权的重要基础。此外,用人单位应依法履行赔偿责任,不得利用优势地位牟取不当利益。

## 骑手送餐时发生交通事故谁担责?

本报记者 柳姗姗 彭冰 本报通讯员 武方兴

在新就业形态外卖配送场景中,若骑手在履职期间发生交通事故,骑手、配送企业、保险公司的责任该如何划分?近日,吉林省长春市九台区人民法院龙嘉人民法庭审结一起责任纠纷案件,该案中某外卖骑手在送餐期间发生交通事故致人受伤,法院厘清新就业形态用工权责边界,依法保障案涉当事人合法权益。

今年3月,外卖骑手王某驾驶电动自行车送餐时,不慎与路边正常行走的老人张某发生碰撞,造成张某受伤并住院治疗。经公安交警部门认定,王某负事故全部责任,张某无责任。

事后,各方就伤者赔偿问题看法不一。骑手王某认为事故发生在送餐工作中,属于职务行为,应由其所属配送公司承担赔偿责任;配送公司则以和王某签订劳务合作协议、非劳动合同关系为由,拒绝承担用工赔偿责任;保险公司仅同意赔付部分医疗费,拒不承担护理费、交通费等相关损失。

经查实,王某系该配送公司正式聘用的配送员,公司已为其投保100万元骑手用工责任险及附加第三者责任险,事故发生在保险有效期内,属于保险理赔范畴。协商无果后,张某将骑手王某、配送公司及保险公司一并诉至法院,主张医疗费、护理费、误工费等各项损失赔偿共计4.86万余元。

受理案件后,承办法官孙娜聚焦责任主体认定、赔偿范围界定、保险条款效力三类核心问题,细致梳理案件事实、明晰法律关系。

法院经审理认为,王某系在履职过程中发生事故,结合实际用工事实,可认定其与配送公司存在合法用工关系。依据相关法律规定,单位需对员工履职期间的侵权损害承担赔偿责任。

针对保险公司部分费用不予赔付的抗辩理由,法院依法予以驳回。根据保险法规定,保险合同免责条款生效的前提是保险公司已向投保人履行明确提示和充分说明义务。该案中,保险公司未在保单中明确列明免赔项目,也未举证证明已履行相关提示说明义务,故相关免责条款不具备法律效力,保险公司需赔付伤者全部合理损失。

经法院依法核算,张某因本次事故产生的医疗费、交通费、鉴定费等各项合理损失共计4.62万余元。结合查明事实与法律规定,法院判决保险公司在保险限额内赔付张某各项损失4.27万余元,剩余3500余元鉴定费由案涉外卖配送公司承担。判决送达后,各方当事人均未提起上诉,目前全部赔偿款项已履行到位。

“近年来,外卖配送、快递物流等新业态快速发展,骑手在履职期间发生交通事故致人遭受损害的纠纷逐年增多,用工关系模糊、责任主体推诿、保险赔付受阻成为此类案件的突出痛点。”孙娜说。

孙娜提示,外卖骑手执行配送任务属于职务行为,单位应依法承担骑手履职期间相应的侵权赔偿责任。同时,保险公司作为专业理赔主体,对保险合同中的免责、减赔条款,必须依法履行提示和明确说明义务,未履行义务的,条款无效,需在保险限额内足额赔付受害人合理损失。

“外卖平台、配送企业要切实履行社会责任,规范用工管理,足额为骑手投保保险,优化配送时限,加强交通安全培训,杜绝‘重效率、轻安全’,从源头减少交通事故发生。”孙娜建议。

## 普法春风进社区

7月2日,安徽省马鞍山市含山县公安局民警为群众科普法律知识。

当日,含山县公安局组织民警走进翰林社区,紧扣居民日常生活中的高频法律需求,重点围绕邻里纠纷、物业权责、养老诈骗、电信网络诈骗等民生领域展开普法宣讲,以“拉家常”的轻松方式拉近与群众的距离,引导居民树立“遇事找法、解决靠法”的思维,从源头化解基层矛盾,促进社区和谐稳定。

本报通讯员 冯善军 摄



## G 说案·守护初入职场“你”⑤

# 兼职“跑腿”每天工资500元?当心沦为诈骗“工具人”!

本报记者 陈丹丹

当前,一些电信网络诈骗犯罪分子经常通过互联网发布“轻松赚钱、佣金日结”等高薪兼职广告,以“跑腿取现”“运送货物”“代收快递”等名义,招募人员帮其转移赃款。这些所谓的“兼职”,往往报酬丰厚、工作内容简单,但在其背后暗藏犯罪风险。

近日,《工人日报》记者从北京市平谷区人民法院获悉一起涉及兼职取现现金的案件。该案件经法院审理,帮助转移犯罪所得的年轻人王华(化名)因犯掩饰、隐瞒犯罪所得罪,被判处有期徒刑6个月,缓刑1年。

### 【案情回顾】

该案中,2025年7月,辍学在家待业的王华通过游戏认识网友李斌(化名)。而后,王华找

李斌帮忙介绍工作。在听李斌说有运送货物的兼职、工资每天500元后,王华随即来到北京与李斌见面。

王华开始兼职后,李斌为其提供了手机和折叠电动车。2025年8月,王华应李斌要求,先后5次从不同的诈骗受害人处取现金,随后将其交给李斌。

王华称知道自己运送的是现金,在做完第3单时发觉这些现金可能是诈骗分子的赃款,但为了赚钱就没有再多想。

经查,涉案的5万元系上游电信诈骗被害人刘红(化名)的被诈骗钱款。

### 【审理过程】

法院经审理认为,王华明知涉案现金系犯罪所得却仍然帮助转移,其行为已构成掩饰、隐瞒犯罪所得罪,应予惩处。

鉴于王华在共同犯罪中系从犯,且具有自

首情节,自愿认罪认罚、赔偿被害人部分经济损失并取得谅解,故依法对其从轻处罚。

根据王华的犯罪情节及危害后果,适用缓刑不致再危害社会,故可对其依法宣告缓刑。

### 【判决结果】

最终法院判决,王华犯掩饰、隐瞒犯罪所得罪,判处有期徒刑6个月,缓刑1年,并处罚金1000元。目前该判决已经生效。

### 【以案说法】

根据刑法第312条规定,明知是犯罪所得及其产生的收益而予以窝藏、收购、代为销售或者以其他方法掩饰、隐瞒的,处三年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金;情节严重的,处三年以上七年以下有期徒刑,并处罚金。

该案中,王华先后5次从不同的诈骗受害

人处取现金后交给李斌,涉案金额达5万元。王华明知运送的是现金,且在上家提供手机、折叠电动车等隐蔽联络和交通工具的情况下多次取送,实质上是将上游电信诈骗犯罪所得赃款从被害人处转移至上家手中,属于典型的“转移”犯罪所得的行为。

王华的这一行为使得诈骗赃款得以快速转移、难以追缴,客观上帮助了上游诈骗犯罪的完成,妨害了司法机关的追赃工作,依法应当以掩饰、隐瞒犯罪所得罪追究刑事责任。

法官提醒,广大群众在求职或兼职期间务必提高警惕,对于要求帮忙取送现金、转账汇款、代收不明物品的“兼职”,一定要问清来源、核实用途。

此外,值得注意的是,凡是要求提供银行卡、身份证,或要求帮忙转账、取现就能轻松获取高额回报的“任务”,极有可能涉嫌违法犯罪,务必坚决拒绝。