

自身行为不当受损，消费者能否获赔

李霖 上海财经大学经济法博士 祁建建 中国社会科学院法学所副教授

[案情]

在校大学生姜某（原告）和三位同学某日在上海某超市有限公司（被告）下设中原店购物，当原告等人从超市二楼商场走到通往一楼的自动扶梯口时，走在前面的同学不慎将一把牙刷掉落在下行自动扶梯右侧的人工草坪上。原告遂用手撑在扶梯口右边的不锈钢栏杆上跃入该绿色人工草坪带。由于绿色人工草坪的下面是一层薄石膏隔板，原告踏上后直接坠落至一楼仓库地面。经法医学鉴定，原告为高位颈椎髓伤，并须终身护理。

原告认为，被告在自动扶梯的侧面铺设了人工草坪带，造成安全的假象，实际是毫无承重能力的薄石膏板，足以使一个正常人作出错误的判断，而被告未作出相应的足以防止危害发生的明确警示，误导了原告，致使原告跃入人工草坪带。因此，被告应对原告的坠落受伤后果负全部责任。

被告认为，法律规定的经营者保证其提供的服务符合保障消费者人身、财产安全的要求，是以保障正常消费活动为前提。原告坠入的区域并非是供在超市购物的消费者行走的开放空间，该区域被金属栏杆隔开，足以有效阻止一个正常消费者进入该区域。而且，超市已采取了张贴“自动扶梯乘梯须知”及“严禁攀爬”警示标语等措施。原告作为一名大学生，应对事故现场有足够的判断能力，而且运动中的自动扶梯本身是含有极大风险的，原告用手撑在运动中的自动扶梯上进行跳跃的行为又加重了本身的冲力，加大了受伤的严重程度。因此，原告应为自己的行为承担全部的过错责任，被告不应对原告的伤害后果承担赔偿责任。

最后，法院根据双方的过错，判定被告承担主要的民事责任，原告承担次要的民事责任。

[点评]

我们同意本案判决。本案的核心是如何确定经营者违反安全保障义务的责任边界。

一、安全保障义务的法律性质

2004年5月1日实施的最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第六条规定，从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。尽管此前消费者权益保护法第十八条已规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。民法通则第五条也规定，公民、法人的合法的民事权益受法律保护，任何组织和个人不得侵犯。但在审判实践中，经营者往往以没有实施侵害行为，受害人的的人身损害结果由其自身不当行为或第三人的加害行为所致为由进行抗辩，特别是在受害人尚未消费或因非消费行为导致损害发生的情况下，不少经营者还主张因不适用消费者权益保护法而不承担损害赔偿责任。法院对此类案件的处理缺乏明确的审判依据，最终的处理意见也很不统一。

前述司法解释首次明确将经营者的安全保障义务定性为法定义务，相对于约定义务或合同项下派生出来的随附义务，更有利于促使经营者加强安全保障意识，提高对社会公众安全权益的保护力度，同时也有利于合理分配损害，补偿受害人的损失。这是因为，从求偿主体来说，由于合同具有相对性，若定性为违约责任，经营者将仅对与自己形成合同关系的消费者承担安全保障义务，这就不利于对潜在消费者以及进入经营场所的其他人员的人身、财产权的保护。其次，从赔偿范围分析，受损害方根据合同法规定追究对方违约责任的，其求偿范围一般不包括精神损害赔偿

偿部分，不能完全弥补消费者的损失。最后，就责任基础而言，违约责任一般是无过错责任，因此要求经营者对消费者的损害结果承担无过错的违约责任，会过于加重经营者的责任，不利于社会经济的发展，经营者的不堪重负最终会影响消费者安全权益的保障。

二、违反安全保障义务的归责原则

过错的认定基于上述对安全保障义务法律性质的认识，违反安全保障义务的责任类型应是侵权责任。因此，法院在判决是否应追究经营者安全保障义务的过程中，应重点考虑侵权行为的构成要件和责任范围。根据司法解释，经营者负有对相关公众在合理限度范围内的安全保障义务，问题是如何确定该义务的责任限度。从诚信原则、公平原则出发，安全保障义务的合理范围应根据经营者实施安全保障的能力及其社会经济性、侵害行为或损害结果发生原因的性质等方面综合考察，其核心问题是对经营者有无过错的判断。

判断经营者有无过错及过错的程度，离不开对注意义务种类和注意义务大小的甄别。经营者的安全保障义务主要是一种积极的作为义务，可以表现为保证经营场所使用的建筑以及与经营服务相关的设施、设备达到有关的安全标准，对不安全因素进行充分的提示、说明和警示，在相关岗位配备人员，对有违安全的消费者进行劝告，对已经或正在发生的危险予以积极救助，以避免损害的扩大等。在经营者违反安全保障义务、受害人遭受人身或财产损害的案件中，经营者往往没有实施任何积极的侵权行为，而是体现为有作为的义务而没有作为。

在过错的具体认定中，应充分考虑安全保障义务人的能力以及损害行为的性质。如果全然不顾经营者的能力，科以过于严苛的安全保障义务，那就有违法律的正义原则。对于损害行为的性质也必须纳入考量范围，若属于性质轻微且可预见的损害行为，那么经营者理应采取措加以防范，避免损害发生，否则就应被认定存在过错。

在本案中，被告虽已在自动扶梯区域设置了金属隔离栏，并贴有警示标语，但由于其在人工草坪带下铺设的是承重能力微小的石膏板，形成了可能引发危险的危险源，因此被告对该危险源负有高于一般经营者的注意义务，其“严禁攀爬”的警示标语尚未充分揭示潜在危险及其危险程度，未达到足以排除客观危险的程度，因而可以认定其在原告损害结果发生过程中存在过错。

三、受害人责任的判断

在消费者人身损害赔偿案件中，若受害人的损害结果是由其自身的非正常行为引起，即受害人自身的过错行为是造成损害的原因或部分原因，那么受害人应当对其损害结果的发生承担相应的责任。本案中姜某跃入下行扶梯右侧的人工草坪带（非供消费者行走的开放区域）并非一个正常的消费者在经营场所采取的正当、合理的行为，且是其致伤的直接原因，因此姜某应承担一定责任。

此外，在此类案件中，还有经营者以受害人同意作为抗辩理由。通常情况下，这种同意可以表现为明示的协议、对风险的默示承担、对风险的知晓以及风险的自愿承担等形式。目前，立法对受害人同意作为抗辩并未作出明确规定，但为解决确属被害人同意的损害赔偿案件，对其中正当理由的抗辩给予审慎的认可，还是十分必要的。具体到本案中，被告以受害人作为大学生应当知晓现场环境的危险性作为免责理由，显然不尽合理。因为，原告作为普通的消费者，可以判断的是扶梯边的人工草坪带不属消费区域，不应随便进入，但他无法预见到人工草坪带下仅是承重力极小的薄石膏板，更不会料想其为捡拾商品而跃入该区域的行为会导致其直接摔入一楼并致重伤。设想，如果姜某能够预见到如此严重的后果，还会为了一把掉落的牙刷而铤而走险吗？因此，被告以原告知晓风险为由进行抗辩，是难以成立的。