

老年消费者安全保障义务之“合理限度”认定浅窥

杜乐其, 钱宇弘

(南京大学法学院, 江苏南京, 210093; 江苏漫修律师事务所, 江苏苏州, 215000)

摘要: 在不同消费领域所产生的老年消费者权益纠纷案件中, 法院在认定经营者是否已尽“合理限度”安全保障义务时, 一般均以“软硬件”为标准。但在严格遵循这一标准前提下, 法院通常对此类案件中的受害人——老年消费者的身份因素给予特殊考量, 并以此课以经营者较高的安全保障义务。基于老年消费者身体特征与经济法实质正义价值, 法院此种做法无可厚非。但司法实务案例表明, 在法院认定经营者是否已尽“合理限度”义务过程中, 存在泛化“老年人”身份因素的司法倾向。此种倾向不仅限制经营者行动自由, 甚至威胁到为老年人提供福祉的相关行业的健康发展。因此, 法律必须对此种倾向予以克制, 以实现主体间的利益平衡与社会有序发展。

关键词: 安全保障义务; 合理限度; 老年消费者; 经营者

中图分类号: D912.29

文献标识码: A

文章编号: 1672-3104(2014)06-0133-06

一、问题的提出

案例 1: 2008 年 1 月 30 日下午, 年逾八旬的曹老伯和朋友丁先生一起到上海市长阳路上某浴场洗澡, 后摔倒并至左股骨颈骨折、左肘尺骨鹰嘴骨折。2008 年 8 月, 曹老伯以浴场没有尽到保障义务将该浴场起诉至上海市杨浦区人民法院, 要求被告赔偿 14 294.3 元; 浴场则辩称其已尽到防范、提醒的义务。杨浦区法院审理后认为: 对于进入浴场的浴客年龄, 国家并无禁止性规定。曹老伯与同伴相携进入浴场, 浴场向他提供了一般浴客服务待遇。洗澡过程中, 曹老伯并没有向浴场提出帮助需要, 不能苛求浴场向曹老伯主动提供特别服务, 且浴场已尽提示、告知义务, 故可以认定浴场已尽到合理限度范围内的安全保障义务。因此, 杨浦区法院一审判决驳回曹老伯的诉讼请求。^[1]

案例 2: 2011 年 1 月 18 日, 原告郭法孝至被告郭国明开办的小红楼浴室洗澡时, 因地面湿滑导致摔伤, 诉至法院请求判令被告赔偿 22 354.29 元。被告辩称, 当日其工作人员曾向老人提示: 孩子们不陪同不让洗澡, 但原告未听劝阻, 损害是由原告自身原因造成的, 其无过错, 因此不愿赔偿。法院认为: 被告作为专门

经营浴池服务场所的负责人, 在其管理范围内, 应当预见到有可能危及到消费者权益的问题, 应当设置安全的防范措施并尽到警示、告知、预防以及相关的保护义务。尤其是原告年近八旬, 作为同村居民, 被告应当意识到老年人身体条件的特殊性, 在明知其没有家人陪同仍同意其进入浴池的情况下, 应当在设施、服务等方面提供更优质更有效的安全服务及措施, 尽到更高的注意义务。同时原告自身也未尽到安全注意义务, 最终判定被告承担本次事故 60% 的责任, 原告自身承担 40% 的责任。^①

在案例 1 中, 法官以一般浴客为标准认定浴场已经尽到对老年浴客曹某“合理限度”安全保障义务, 故判定浴场对曹某不承担赔偿责任。而在案例 2 中, 法官则以老年人生理特殊性为由认定浴场未尽到对老年浴客更高的安全保障义务, 故判定浴场承担 60% 赔偿责任。由此产生的问题是: 经营者在为老年消费者提供商品或服务时, 其安全保障义务的“合理限度”该如何界定? 基于老年消费者生理特征, 经营者安全保障义务“合理限度”的边界何在? 毫无疑问, 模糊性的法律条文^②、差异性的职业素养和多样性的司法个案, 乃是致使法官对于相似案件的法律解释与价值判断出现不一致的基本原因。本文欲通过对司法实践中的相关案例进行梳理与分析, 以提炼出对于司法实践

收稿日期: 2014-03-18; 修回日期: 2014-10-16

基金项目: 国家社科基金项目“农村法律文化与农民权利发展问题研究”(12BFX013); 教育部人文社科基金项目“底层视角下农民维权与权利发展问题研究”(12YJC820076); 江苏省社科基金“江苏城乡一体化进程中农民权利发展问题研究”(13FXD016)

作者简介: 杜乐其(1982-), 男, 安徽来安人, 南京大学法学院博士研究生, 江苏大学文法学院讲师, 主要研究方向: 经济法学; 钱宇弘(1971-), 女, 江苏宜兴人, 江苏漫修律师事务所律师, 主要研究方向: 民商法学

具有普适意义的安全保障义务“合理限度”界定之考量因素。

二、老年消费者案例类型化梳理

笔者以“老年人+消费者+安全保障”为关键词对北大法宝、法意数据库进行检索,共获取裁判文书30份,限于篇幅与研究需要,选取其中20个典型案例作为研究对象。通过阅读并梳理20份裁判文书,笔者发现当前老年消费者案件呈现出以下的趋势与特点。

第一,老年消费者权益纠纷案件多发生于“高风险”消费领域。基于老年消费者机体功能的逐渐衰退,其在信息获取与判断、危险认知与控制等方面逊于一般消费者群体,故此处的“高风险”只是相对老年消费者而言。如在“夏老汉诉江苏射阳某浴室经营者案”中,法院认为:“原告已近七十岁高龄,在没有专人陪护的情况下进入浴室洗浴,自我防护能力减弱,也是造成事故的原因之一,对此事故的发生原告亦有一定过错,应减轻被告的赔偿责任。”^[2]此外,基于老年人口的快速增长及其日益旺盛的消费意愿和消费需求,除传统的食品、医疗、营养保健领域外,养老、旅游消费越来越受到老年消费者青睐。养老、旅游等消费领域案件数量增多也正说明了老年消费者权益在这些消费领域内所面临的“高风险”。本文所选取的20个案例主要分布于浴室、旅游、公共经营场所及养老服务消费领域(见表1)。

表1 老年消费者案例消费领域分布状况

消费领域	案件数量	所占百分比
浴室	5	25
旅游	5	25
公共经营场所	6	30
养老服务	4	20

第二,老年消费者案件主要争议焦点均为被告是否已尽“合理限度”安全保障义务。在本文所收集的20个案例中,无论老年消费者人身权益在何种消费领域受到侵害,当其本人或者近亲属提起诉讼时,均直接或间接诉称被告未尽“合理限度”安全保障义务进而提出被告承担赔偿责任的诉讼请求,而被告答辩也主要围绕是否已尽“合理限度”安全保障义务而展开。法院在判决说理过程中亦围绕被告是否已尽“合理限度”安全保障义务进行深入分析。如在“吴某等诉上海某浴室案”中,原告认为:“王胜标系浴室的有偿消

费者,但被告作为浴室经营者,设施不符合标准,未配备相应的管理人员,没有尽到安全保障义务,不符合国家有关法律法规对浴室管理的要求,故应对王胜标的死亡承担责任。”被告则辩称:“被告是合法经营,行为上不违法,主观上无过错,浴室是防滑瓷砖,有排气通风设施,在发现王胜标晕倒之后第一时间赶到现场,将王胜标抬出并拨打110、120,被告已尽到了应尽的责任。”法院认为:“虽然浴室的服务水平与其价格、档次相关联,但不能因此免除最基本的安全保障责任,尤其被告自称是助老浴室,更应具备及重视老年人在相对封闭的空间长时间洗浴所产生的风险防患,然被告未能提供任何证据证明其对老年人来此洗浴有过安全告知或提示,亦未在浴区设置专门的看护工作人员,导致王胜标出现危险情况时,浴室未能第一时间发现并采取措施。”^③

第三,被告是否已尽“合理限度”安全保障义务对其责任承担具有较大影响。依据《人身损害赔偿解释》第6条、《侵权责任法》第37条和《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)第18条内容可知,经营者所尽安全保障义务程度与其承担责任大小呈正相关。

在本文选取的20个案例中,被告已尽“合理限度”安全保障义务且不承担责任的仅有1例,即“曹老伯诉上海某浴室案”。而余下19例案件中,被告承担50%以下责任的为8例,承担50%以上责任的为11例,其中责任比例最小为15%,最大为100%。数据表明,在老年消费者权益纠纷案件中,大多数经营者未能完全履行对老年消费者安全保障义务。当然,由于经营者是否尽到“合理限度”安全保障义务由法官根据个案并综合考虑多种因素认定,因此,上述案例中难免出现被告承担责任与其所尽安全保障义务的“限度”不相匹配的情形。在下文中,笔者将通过具体个案探究法官认定“合理限度”的考量因素与一般标准,并对其合理性进行考证。

三、界定“合理限度”的一般标准与考量因素

(一) 界定“合理限度”一般标准的理论考察

《人身损害赔偿解释》确立了从事经营活动或其他社会活动的自然人、法人或其他组织合理限度范围内安全保障义务制度,但却未对“合理限度”做出进一步的解释。在如何理解安全保障义务人风险控制义务的履行问题上,衡量是否已经尽风险控制义务是一个非常复杂的问题^{[3](117)}。此为司法实践中法官行使自由裁量权留下空间的同时,也给司法裁判带来难度。

为了指导司法实践, 学界对“合理限度”范围即安全保障义务的内容进行了有益的探索。

张新宝认为, 安全保障义务的内容应包括两个方面: 硬件方面的义务与软件方面的义务。硬件方面的安全保障义务包括两方面: 第一, 物的方面之安全保障, 即服务场所使用的建筑物、配套服务设施、设备应当符合国家标准、行业标准或经营之标准; 第二, 人的方面之安全保障, 即经营者对于可能出现的危险应当采取必要的安全防范措施, 配备数量足够的、合格的安全保障人员。软件方面的安全保障义务包括: 第一, 消除内部的不安全因素, 为消费者创造一个安全的消费环境; 第二, 对外部不安全因素的防范, 制止来自第三方对消费者的侵害; 第三, 不安全因素的提示、说明、劝告、协助义务^[4]。

张民安认为应从三个方面判断行为人是否违反人的安全保障义务: 第一, 被告的职业在决定被告行为过失中的作用; 第二, 惯例在决定被告行为过失中的作用; 第三, 合理预见性在决定被告行为过失中的地位^[5]。

笔者以为, 就“合理限度”的界定标准而言, 张新宝教授主张的“软硬件标准”无疑对司法实践具有较强的指导意义。法官在处理安全保障义务案件时多从经营场所的建筑、设施设备是否符合法定标准, 特定场所是否配备具资质的工作人员以及经营者是否提供安全消费环境等方面认定经营者是否已尽“合理限度”安全保障义务。

(二) 一般标准的案例考察

1. “软硬件”标准在司法实践中的运用

在本文选取的 20 个案例中, 法官在认定被告是否已尽“合理限度”安全保障义务时, 均是从硬件与软件两个层面展开说理论证, 且不同消费领域对硬件与

软件的要求程度存在差异: 浴室消费领域兼顾软硬件标准, 旅游消费领域侧重软件标准, 公共经营场所侧重软件标准; 养老服务领域侧重软件标准(见表 2)。

2. 法院认定“合理限度”标准中的“老年人”因素考量^⑥

经营者安全保障义务“合理限度”的认定依赖于法官对具体个案中的各种因素加以综合考量, 而受害人身份则是其中之一。一般来说, 年龄较大的成年人, 由于对危险的敏感度相对较差, 有的甚至无法认识到危险发生的可能性, 因此, 法院在认定“合理限度”时往往对经营者赋予更高的安全保障义务。其具体表现为法官在裁判理由中强调“老年人”的特殊身份。通过梳理 20 份裁判文书, 笔者发现, 除“曹老伯诉上海某浴室案”外, 余下 19 个案例中法院在裁判理由中均直接或间接提及原告“老年人”的身份, 并以此认定被告(经营者)应尽更高安全保障义务。如在管伯英等与杭州旅游集散中心有限公司等旅游合同纠纷上诉案中, 一审法院与二审法院均对受害人阙邦闻的年龄作了特别强调, 并将此作为认定被告是否已尽“合理限度”安全保障义务的重要考量因素。如二审法院在其判决书中阐述:

特别是本案中阙邦闻已是 81 岁高龄的老年人, 旅游集散中心和吴山广场旅行社作为提供有偿旅游服务活动的经营者, 同意阙邦闻参团旅游, 自愿与其协商设立旅游服务合同法律关系, 也就意味着其自愿接受了因此可能带来的风险责任, 其本应结合阙邦闻自身的生理和心理特点, 制定和采取更为周到细致的服务和防范应急措施。^⑦

而二审法院对一审法院关于原被告承担责任比例判决的变更则更彰显法院在司法实践中对“老年人”这一特殊身份的考量。一审法院根据双方过错, 判定

表 2 法院对被告“合理限度”的认定情况

裁判文书号(案例来源)	原告主张	法院认定理由	认定结果
人民法院报 2008 年 10 月 8 日第 3 版	被告未尽警示义务。	被告已张贴告示, 放置警示牌, 并铺设防滑地砖与防滑垫。	已尽
上海市普陀区人民法院(2011)普民一(民)初字第 1497 号民事判决书	被告设施符合标准, 未配备相应管理人员。	被告未尽安全告知或提示义务, 亦未在浴区设置专门的看护工作人员。	未尽
宁波市镇海区人民法院(2007)甬镇民一初字第 225 号民事判决书	被告指派导游不具有资格, 未尽合理安全注意、提示及防护义务。	被告未能指派具有经验的导游随团, 且未尽提醒以及采取必要防范措施义务。	未尽
重庆市渝中区人民法院(2011)中民初字第 05514 号民事判决书	被告修建楼梯不符合相关建筑标准, 且未设置防护措施与警示标志。	被告未能采取按坡道设置或设置护栏等合理措施, 且未尽充分警示义务。	未尽
鹤壁市山城区人民法院(2011)山民初字第 742 号民事判决书	地面湿滑, 被告管理不善。	被告疏于管理, 未能切实有效履行照顾、看护职责。	未尽
上海市徐汇区人民法院(2012)徐民一(民)初字第 1310 号民事判决书	被告护理人员缺乏资质, 护理操作违规, 且未尽及时通知义务。	被告提供护理内容不符相关规定, 护理设施不完善, 未尽及时通知义务。	未尽

原告承担80%责任,被告承担20%责任;而二审法院则将其变更为原告承担30%责任,被告承担70%责任。

由此可知,“软硬件”标准是认定经营者是否已尽“合理限度”安全保障义务的基础标准。虽然司法实践中不乏像曹老伯诉某浴场案中的主审法官那样,对“软硬件”标准做严格解释,但多数法官在司法实践个案中仍然会综合其他因素对“合理限度”进行差异化的解释。尤其是在老年消费者案例中,“老年人”这一特殊身份往往会使多数法官的“怜悯之心”油然而生。

四、法院认定经营者“合理限度”之标准与考量因素的讨论

总体而言,安全保障义务的“合理限度”应当根据与安全保障义务人所从事的行业或者其他社会活动相适应的安全保障义务的必要性与可能性,结合案件具体情况予以认定。因此,笔者对于司法实务中法官对经营者“合理限度”的认定表示尊重,笔者也试图从法理角度对法官在面对“老年人”油然而生的“怜悯之心”的正当性进行解释。但从利益平衡的角度观之,对于经营者而言,法官们对老年消费者超过“合理限度”的“怜悯之心”必然成为经营者经营自由的潜在威胁。

(一)“合理限度”认定中强调“老年人”身份因素之正当性

在老年消费者案例中,法院在认定经营者是否已尽“合理限度”安全保障义务过程中对“老年人”身份予以特别考虑并非毫无依据,但此种依据究竟直接源于相关制度文本抑或是制度文本背后的法理,则需要进一步探索与论证。

1. 制度文本依据之考察

作为法律关系主体之自然人类型中的弱势群体,老年人的合法权益理应受到不同类型与层次的法律制度的保护。以法律渊源为标准,旨在保护老年人合法权益的法律规则散见于宪法、法律中。如《宪法》第45条规定:“中华人民共和国公民在年老、疾病或者丧失劳动能力的情况下,有从国家和社会获得物质帮助的权利。《老年人权益保障法》是对老年人合法权益进行保护的基本法,但该法主要对老年人在赡养与扶养、社会保障与参与社会发展三个方面享有的权利作了规定^⑤。此外,《婚姻法》《刑法》中均有保护老年人合法权益的条款^⑥。从规范内容来看,前述规范旨在保护老年人的基本生存权、人身权,并未强调应给予老年消费者“安全保障权”特殊考虑。从规范性质来看,私

法规范在规制经营者安全保障义务、保护老年人合法权益方面扮演重要角色,如涉及经营者安全保障义务的《人身损害赔偿司法解释》《侵权责任法》和《消法》均属于私法范畴。在私法视域之下,经营者与“老年消费者”乃作为平等性、互换性的民事主体而存在,经营者与“老年消费者”皆享有相同的私法上的权利与义务,是“作为被抽象掉了各种能力与财力等的抽象的个人而存在”,二者皆是“理性的、意思表示强而智”的人^{[6](50)}。即便“老年消费者”需要法律对其提供特殊保护,但诸如主体地位平等、契约自由、意思自治等根深蒂固的私法理念却无法抹去。

综上所述,司法实践中法院在认定经营者是否尽“合理限度”安全保障义务过程中对“老年人”身份给予特殊考量,在我国现行法律文本中并无直接规范依据。

2. 法理学依据之探索

实质正义乃经济法的价值追求,而《消法》作为经济法体系的重要组成部分,对实质正义的追求自不待言。而《消法》实质正义价值的实现则依赖于法律对弱势消费者赋予权利、对强势经营者课以义务的路径,而这也促成了弱势群体倾斜性保护一般理念的确立。但老年人作为消费者群体中的弱势群体,是否须毫无差异地接受《消法》的一般保护呢?

诚如应飞虎教授所言:“在消费者法律实践中,我们更多地重视消费者群体的弱势,忽视弱势群体内部的群体差异,从而影响作为经济法主体的消费者的细分,这需要反思。”^[7]由此可知,在消费者群体内部,由于信息获取能力、经济能力以及消费环境等差异的存在,使得消费者群体内部出现结构性差异。如以农村消费者与城市消费者相比,“农村消费者是弱者中的弱者,是大弱者群体中更弱的小弱者群体。”^[7]因此,为了更有针对性地保护农村消费者,彰显经济法实质正义价值,“应该在区域与行业方面,再进一步细分消费者,如农村消费者、食品消费者等,并进而针对特定地域或特定行业进行保护强度更大的立法。”“当然这种特别保护并不必然表现在立法上。这也缘于通过权利义务配置方式的保护在某些情形下也会存在困境,如如何有效界定农村消费者?所以法律实施力度的加强较多情形下应该成为主要路径。”^[7]

基于应飞虎教授的观点,笔者认为,在我国老龄化趋势日益严重的背景下,老年消费者群体规模日益膨胀,而老年消费者由于身体机能的衰退,在信息获取、判断与认知能力方面与其他消费者存在较大差异,老年消费者也是弱者中的弱者,因此法律实践对于老年消费者也应区别对待。当然囿于立法的滞后性及成

本, 笔者认为“法律实施力度的加强”对于保护老年消费者权益是明智之举, 而我国法院在认定经营者是否已尽“合理限度”安全保障义务过程中对于“老年人”身份的特殊考量与此不谋而合。

(二) “合理限度”认定中泛化“老年人”身份因素倾向之克制

司法实践中法院基于“老年人”的身份因素, 从而适度提高经营者应承担的安全保障义务, 不仅符合中华民族的传统美德, 且在法理上亦有其正当性。但若在“合理限度”认定中泛化“老年人”这一身份因素, 过分提高经营者的安全保障义务, 则对经营者而言有违实质正义之价值。老年消费者弱势地位确需立法与司法实践秉承倾斜保护理念, 但毫无限度的倾斜保护“可能使交易一方的经营成本增加或收益减少, 从而减少其交易利益, 若这种利益减少到一定程度, 且不能经由经营者正常努力而消化, 则会增大经营者的经营风险; 若这种影响涉及行业内所有或绝大部分经营者, 则必然增大行业风险。一般而言, 对行业的负面的影响主要表现有二: ① 行业规模缩小, 甚至行业趋于消亡; ② 行业质量降低。”^{[8](93)}

对安全保障义务的违反毕竟是一种消极的不作为, 该行为所遭受的否定性评价应当保持在一个合理的限度内, 不能使其因责任承担而遭受严重的损失。否则, 推而广之的后果是社会公众的行动自由将受到限制。我们在某一个案的裁判当中不能不考虑该人日后可能要长时间地面对不知何时就会发生的损害赔偿(包括补充赔偿)的实际情况^{[3](116)}。此种观点, 也得到个别法官的认同。如在曹老伯诉上海某浴室案中, 审理此案的法官认为:“如果一味要求浴场对所有事故都承担责任, 则可能导致公共浴室拒绝年老体弱者入内洗澡! 而在冬季, 这些人群恰恰需要一个相对温暖的场所沐浴! 因此有必要合理界定经营者的义务从而保障整个社会的有序运转!”^[1]但这并未成为审理老年消费者权益纠纷案件法官们所遵循的普适理念, 如在钱甲等诉上海静安区江宁颐美敬老院案中, 一审法院认定被告颐美敬老院未尽合理限度范围内的安全保障义务, 判定其承担 65% 的责任; 后被告颐美敬老院不服提起上诉, 并“希望改判, 使本已承受高风险重压的养老机构得到合理公正的对待^⑦。但最终二审法院仍维持原判。随着老龄社会的到来, 养老服务消费需求必然大增, 随之而来的纠纷也必然增多。而在认定养老机构安全保障义务的“合理限度”时一味泛化“老年人”身份因素, 让养老机构承担较重责任, 则对该行业发展极为不利, 此种不利后果最终仍将转嫁于“老年人”。

因此, 笔者认为, 法院在认定经营者是否已尽“合理限度”安全保障义务之时, 除遵循一般标准并考虑“老年人”身份因素外, 对老年消费者这一大弱势群体中更弱的小弱势群体给予特殊关照, 同时也应当遵循社会价值的基本判断以达到平衡利益的目的。

五、结语

基于前文对老年消费者案例的梳理与分析, 不难发现, 在面对老年消费者纠纷案件时, 法院通常基于“老年人”这一身份因素而将经营者安全保障义务的限度设定为更高等级, 以对老年消费者这一“弱者中的弱者”给予更大“倾斜度”的保护, 进而促使经济法之实质正义价值得以在人类共同生活中演进与醇化。但法院此举在客观上使经营者承担了与其经济能力不相适应的风险与责任, 此时便会在老年消费者权益保障与经营者利益之间产生矛盾。故笔者认为, 法院在界定经营者之于老年消费者安全保障义务“合理限度”时, 除遵循“软硬件”标准外, 还应对个案中的具体因素给予特殊考量, 以便做出合理的利益衡量与价值判断。

第一, 空间因素。基于老年消费者生理与心理特征, 于普通消费者而言具有较小抑或无风险的经营场所, 在老年消费者进入该场所时, 其风险发生概率可能呈几何倍数增加。在本文搜集的 20 份案例中, 其空间分布为浴场 5 份, 旅游途中 5 份, 公共经营场所(饭店、商场)6 份, 养老机构 4 份。当老年消费者进入这些场所时, 其人身权益受到侵害的可能性较大。因此, 法院在审理此类案件时, 可对经营者课以高于针对一般消费者的安全保障义务。

第二, 经营者职业因素。基于风险信息视角考量, 经营者对其产品与服务所蕴含的风险信息的占有、识别与防控显然优于消费者。在与老年消费者交易过程中, 经营者此种优势地位更加凸显。因此, 当面对老年消费者时, 经营者负担更高层次的安全保障义务自不待言。司法实务案例显示, 提供养老服务的经营者所承担安全保障义务大多高于其他行业。本文所列案例中, 经营者承担 50% 以上责任的为 11 例, 其中涉及养老机构的 4 例悉数在列。

第三, 经营者抗辩因素。将经营者抗辩列为法院斟酌因素之一, 其目的在于实现老年消费者权益与经营者利益之平衡。“法律的任务在于: 帮助人类将正义实现到其共同生活中。”而人类共同生活关系“由无数

之利益(关系)组成,这些利益由归属主体不同,自然形成冲突的情势,危及共同生活的和平”。故“为建立并维持共同生活的和平秩序,必须取向于正义,透过利益权衡化解这些利益冲突”^{[9](442)}。法院在审理老年消费者案件时,基于对“老年人”身份因素的考量,从而课以经营者较高程度安全保障义务固然符合法律正义之规范目的,但对于经营者的利益同样需要兼顾。因此,在审理老年消费者涉诉案件中,法官必须“兼听”经营者的抗辩理由并依据生活常识与惯例判断其真伪。

注释:

- ① 参见《河南省济源市人民法院(2011)济民一初字第689号民事判决书》。
- ② 《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第6条、《侵权责任法》第37条和《消费者权益保护法》第18条均规定了经营者的安全保障义务,但其均未对安全保障义务“合理限度”界定给出具体的标准或考量因素。
- ③ 参见《上海市普陀区人民法院(2011)普氏一(氏)初字第1497号民事判决书》。
- ④ 参见《浙江省高级人民法院(2008)浙民一终字第200号民事判决书》。
- ⑤ 虽然新修订《中华人民共和国老年人权益保障法》已经于2013年7月1日生效,但新法并未增加与“老年消费者权益”相关

的条款或原则性规定。

- ⑥ 如《婚姻法》第15条第1款均体现了对老人倾斜保护的观念。
- ⑦ 参见《(2011)沪二中民一(民)终字第1992号民事判决书》。

参考文献:

- [1] 胡海容. 老人沐浴摔伤要求赔偿,浴场已尽义务无需担责[N]. 人民法院报,2008-10-8(3).
- [2] 孙海雷,刘必胜. 浴室洗澡老人被烫伤,未尽义务经营者赔偿[N]. 人民法院报,2008-10-15(3).
- [3] 黄松有. 人身损害赔偿司法解释的理解与适用[M]. 北京: 人民法院出版社,2004.
- [4] 张新宝,唐青林. 经营者对服务场所的安全保障义务[J]. 法学研究,2003(3): 79-92.
- [5] 张民安. 人的安全保障义务理论研究——兼评《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第6条[J]. 中外法学,2006(6): 669-693.
- [6] 星野英一. 私法中的人[M]. 王闯译. 北京: 中国法制出版社,2004.
- [7] 应飞虎. 论经济法视野中的弱势群体——以消费者等为对象的考察[J]. 南京大学学报(哲学·人文科学·社会科学版),2007(3): 67-74.
- [8] 应飞虎. 信息、权利与交易安全——消费者保护研究[M]. 北京: 北京大学出版社,2008.
- [9] 黄茂荣. 法学方法与现代民法[M]. 北京: 法律出版社,2007.

Definition on “Reasonable Limitation” of safeguard obligation: considering elderly consumers as object

DU Leqi, QIAN Yuhong

(School of law, Nanjing University, Nanjing 210093, China; Jiangsu Manxiu Law Firm, Suzhou 215000, China)

Abstract: Among the elderly consumers cases in different fields, courts usually depend on “software and hardware” to affirm whether business operators have taken “reasonable limit” safeguard obligation. But on the premise of observing this criterion, courts also give a special consideration on elderly consumers in these cases, and endow more obligation on business operators. Perhaps, it is reasonable for courts based on elderly consumers characters and value of substantive justice from economic law. But many cases indicate that courts have a judicial inclination of excessive consideration on elderly consumers. This inclination not only limits the freedom of business operators, but also threatens development of related industries offering welfare for elderly people. Legislation must restrain this inclination in order to fulfill the balance between parties and orderly development.

Key Words: safeguard obligation; reasonable limitation; elderly consumer; operator

[编辑: 苏慧]