

多学一“典”

游客“任性”玩项目受伤 自担九成责任

石榴云/新疆法治报记者 王晨
通讯员 古丽给娜·阿布都沙拉木

游客在景区游玩出事故，都是经营方的责任吗？近日，阿克苏地区中级人民法院审理的一起人身损害赔偿案告诉我们，此类纠纷赔偿责任要依据法律规定，结合各方过错程度综合认定。

阿某、王某前往温宿县某景区游玩，在非经营时间，两人翻越护栏来到彩虹滑道。拍照后，两人共同使用一个轮胎往下滑，结果撞到滑道尽头的铁栏杆，王某经抢救无效死亡、阿某受伤。经鉴定，阿某为一级伤残。

事发后，彩虹滑道游乐项目经营方某旅游公司就王某死亡赔偿与其家属达成调解协议，但就阿某受伤赔偿未能与其本人协商一致。为此，阿某将某旅游公司诉至温宿县人民法院。

法院审理认为，彩虹滑道设备经检验合格，某旅游公司经营资质合法。阿某购买的某景区门票上，《游客须知》第四条明确载明“景区门票仅包含参观游览，其他项目请根据个人需求进行购买”。

阿某作为完全民事行为能力人，理应对其行为的危险性具有一定认知。但在彩虹滑道项目未营业期间，阿某和王某未购买该项目门票即擅自游玩，对所发生的故事存在重大过错。

《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。

第一千一百七十三条规定，被侵权人对同一损害的发生或者扩大有过错的，可以减轻侵权人的责任。

同时，根据《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》《中华人民共和国民事诉讼法》相关规定及双方过错程度，法院认定，阿某承担90%的责任，某旅游公司承担10%的责任。

一审判决作出后，阿某不服提起上诉，阿克苏地区中院二审后驳回上诉，维持原判。

法官提醒

旅游本是愉悦身心之举，唯有各方各尽其责，才能让旅途真正安心。

相关项目经营者应切实履行安全保障义务，对于具有危险性的旅游项目，不仅要有明确的警示标识，还需要提供充分有效的安全防护措施。游客作为完全民事行为能力人，对自身安全负有首要注意义务，若因忽视安全警示或自身存在重大过失发生事故，应自行承担相应责任。



本版漫画均由李济良绘

顾客打包剩骨头被查后 起诉火锅店

石榴云/新疆法治报记者 张秀 通讯员 张丽华

乌鲁木齐市一商家以维护经营秩序为由，检查顾客的包，近日被法院认定构成侵权。

2025年12月的一天，刘华(化名)在乌鲁木齐经济技术开发区(头屯河区)某自助火锅店就餐后，将吃剩的少量骨头打包，打算带回家喂狗，行至火锅店门口时，被店内多名工作人员拦下，要求查看其随身携带的提包。

刘华当即报警，民警告知双方此为消费纠纷，可通过投诉或诉讼途径解决。事后，火锅店退还刘华50元餐费。

回到家，刘华越想越生气，于今年1月将火锅店起诉至乌鲁木齐市头屯河区人民法院，要求火锅店赔礼道歉并赔偿精神损害抚慰金1000元。

对此，火锅店辩称，店内已张贴提示，明确自助餐禁止打包，而且这也是行业惯例。店内工作人员通过公共视频看到刘华违规打包食物，故拦截核实。

刘华认可打包剩骨头的事实，也承认看到了禁止打包的提示，但称就餐前火锅店工作人员未提示其存包，在她打包骨头时也未口头提醒。

法院审理认为，《中华人民共和国民法典》第一百零九条规定，自然人的人身自由、人格尊严受法律保护。本案中，火锅店以刘华违反打包规定为由，在公共场所擅自要求检查刘华随身物品，该行为未经刘华同意，客观上让其遭受质疑与侮辱，已构成对人格尊严的侵害，依法应当承担赔礼道歉的民事责任。

法院同时指出，刘华作为消费者，明知火锅店有禁止外带的明示规则，仍擅自打包店内食物，自身存在一定过错，是引发纠纷的起因。综合侵权情节与后果，法院认为刘华主张1000元精神损害抚慰金的依据不足。

最终，法院判决火锅店向刘华书面赔礼道歉，驳回刘华的其他诉求。

法官提醒

生活中，商家以店内张贴通知、布告的形式，禁外带、禁打包，这本是维护正常经营秩序的合理举措，但不能以“自主管理”为名，侵犯消费者的人格尊严与隐私权。

商家拟定的禁打包规则，需在门店入口、点餐区、取餐区等醒目位置清晰张贴，做到提前明示，让消费者知晓经营规则，减少事后纠纷。

若发现消费者疑似违规外带食物，商家可通过礼貌劝阻、沟通协商的方式处理，固定公共视频等相关证据，通过合法途径维权，切勿采取当众质疑、强行查验等过激方式。

业主安装充电桩遭物业阻挠

法院：应予配合

石榴云/新疆法治报记者 古雪丽
通讯员 葛思彤

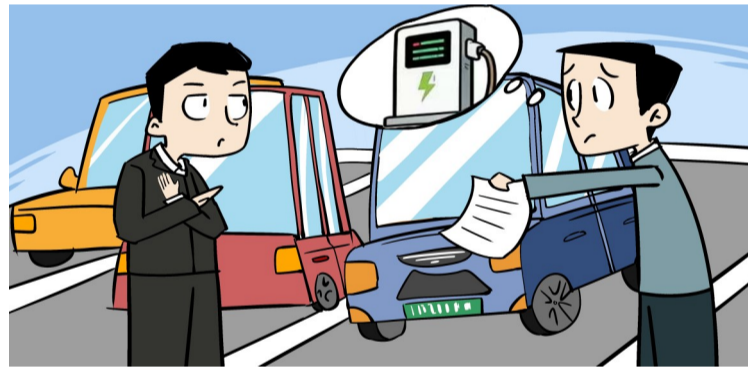
随着新能源汽车的快速普及，充电设备成为绿色出行的刚需。但有的消费者在小区安装自用充电桩时，却被物业公司以种种理由拒绝，这合法吗？

2024年，家住乌鲁木齐市某小区的王建军(化名)购置一辆新能源汽车。2025年，他购买了该小区地下车库一个停车位的使用权，并打算在停车位安装自用充电桩。可当他办理相关手续时，新疆某物业公司以种种理由拒绝在《车位及允许施工证明》上盖章。多次沟通未果后，王建军于2025年9月18日将物业公司诉至乌鲁木齐市新市区人民法院。

庭审中，物业公司提出三点抗辩理由：涉案车位所有权人为新疆某单位，公司只是受委托提供日常物业服务，并非适格主体，无权出具允许安装的证明；某小区于2017年建成入住，设计初期并未规划充电桩，地下车库安装自用充电桩存在较大安全隐患，且地下车库通行高度仅为2.3米，一旦发生火灾，消防车辆无法进入；该小区南门、北门停车场已安装15个充电桩头，完全可以满足居民需求。

对此，王建军向法院出示《国务院办公厅关于加快电动汽车充电基础设施建设的指导意见》《关于加快居民区电动汽车充电基础设施建设的通知》《车位及允许施工证明》，证明国家及自治区层面均鼓励在固定停车位配建充电设施，物业公司应当予以配合。

法院经审理查明，王建军于2025年9月与新疆某单位签订协议，获得涉案车位使用权。同时，



王建军按时向新疆某物业公司缴纳物业费和车位管理费，双方存在物业服务合同关系。

那么，物业公司到底有没有义务配合业主安装充电桩？

法院审理后认为，《关于加快居民区电动汽车充电基础设施建设的通知》(以下简称“通知”)第四条规定，对于占用固定车位产权人或长期承租方(租期一年及以上)建设充电基础设施的行为或要求，业主委员会(或业主大会授权的管理单位)原则上应同意并提供必要的协助。

该通知附件《居民区电动汽车充电基础设施建设管理示范文本》第四条准备材料第(三)项规定，在接到用户自用桩安装申请之后，物业应在5个工作日内予以办理，若不同意需书面说明具体理由。

法院指出，即便王建军或新疆某物业公司并非涉案车位的所有权人，但安装自用充电桩并非所有权人的排他性权利，上述规定明确要求物业配合办理相关手续，因此新疆某物业公司关于主体不适格的抗辩不予采纳。

而“绿色原则”亦成为本案判决的重要依据。法院审理认为，依

据《中华人民共和国民法典》第九条规定，民事主体从事民事活动，应当有利于节约资源、保护生态环境。本案中，王建军加装充电桩是为了更好地利用新能源车出行，符合绿色环保理念。同时，其行为属于对车位的合理使用和自身权利的处分，不应以小区具有公共充电桩即排除其合法合理权利。

针对物业公司提出的安全担忧，法院明确表示，用电安全及消防隐患等安装条件，应由供电部门进行现场勘察判定。物业公司不得以此为由，消极对待甚至阻挠王建军的要求，而应依法依规积极作为。同时，法院强调，物业公司同意业主安装充电桩，并不意味着可以放松、放弃管理，在发现充电设施存在安全隐患时，应及时采取措施排除安全隐患，这是物业管理公司应尽的义务。

最终，法院判决新疆某物业公司于判决生效之日起3日内向王建军出具《车位及允许施工证明》，并协助王建军办理充电桩安装手续。

新疆某物业公司不服判决，提起上诉，乌鲁木齐市中级人民法院受理案件后，依法维持原判。