

思想茶座-[组图]《侵权责任法》的施行对酒店管理的影响

《侵权责任法》的施行对酒店管理的影响

EFFECT OF TORT LAW OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA ON HOTEL MANAGEMENT

版权所有：《中国饭店》杂志（2010年4月刊） 更新时间：2010-4-14 16:54:14 [收藏此页](#)

撰文：孙博 上海得勤律师事务所律师

2009年12月26日，十一届全国人大常委会第十二次会议通过了《中华人民共和国侵权责任法》，并自2010年7月1日起施行。《侵权责任法》共12章92条，该法对产品责任、机动车交通事故责任、医疗损害责任、环境污染责任等均做了详细的规定，并明确被侵权人可以主张精神损害赔偿。该法一经出台，立即引起了社会各界的广泛关注，其中一些相关条款值得酒店经营者关注。

一、酒店经营者的安全保障责任与补充责任

纵观整部《侵权责任法》，第37条与酒店行业的关系最为密切，“宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人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。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；管理人或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。”

《侵权责任法》第37条分为两款，第一款明确指出了包括宾馆在内的公共场所的管理者或者群众性活动的组织者应当尽到一定的“安全保障义务”，否则将要承担侵权责任。第二款则规定了在第三人，及酒店人员以外的其他人在酒店范围内实施了侵权行为时，酒店经营者如果没有尽到“安全保障义务”，则仍需要承担相应的“补充责任”。

下文主要针对“安全保障义务”以及“补充责任”做简要阐述：

安全保障义务

安全保障义务一般指酒店管理者应当尽到的最基本的保障酒店范围内人身和财产安全的义务。在以往案例中，一般会综合考虑酒店与客人的具体约定、酒店行业的商业运作习惯、一般道德和诚信标准，以及公平原则等。此外，需要注意的是，酒店的安全保障义务不止针对酒店的实际消费者，还包括对进入酒店场所甚至扩展到酒店大堂外附近区域非消费者的人身和财产安全的保障义务。

除非故意或重大过失产生的侵权行为，酒店的安全保障义务主要是针对防范意外事故和第三方的侵害行为。因此，是否尽到安全保障义务，一般主要考虑的是经营者的主观预见能力和客观行为能力。概括来说，酒店是否合理地预防了可能发生的侵权事件，在事件发生时是否积极消除、控制，是否立即且有效地阻止了第三方的侵权行为，是否采取了救助行为等等，都是判断酒店是否尽到安全保障义务的参考标准。

总的来说，可以将安全保障义务分为以下几个层面：首先是酒店的硬件及设施，包括但不限于在酒店范围内的一切设施，酒店有义务保证所有设施的安全运行，消除可能存在的任何隐患，并且对合理存在的无法完全消除的隐患做到相应的提示、说明、劝告、协助。同时，酒店应根据相关法律法规的规定，安置一定数量的安全保障设施，并保证其正常运行。相关的法律包括《建筑法》、《建设工程质量管理条例》、《中华人民共和国消防法》、《高层建筑消防管理规则》等。其次，对于酒店的软件方面，包括酒店对其工作人员的管理，配备与酒店级别规模相当的安保人员，酒店内部制定的安保计划措施，以及是否将其真正落到实处。酒店业的经营者应当保证达到所有法律的最低要求，这也是判断酒店是否达到安全保障义务的最基本标准。而在此基础上，如果酒店能够根据法定标准，为自己定下更高的安全保障目标，就可以更好地避免侵权纠纷的发生。

另需指出的是，酒店如果没有尽到安全保障义务，从而导致了侵权的发生，从法学角度应当属于过错责任，即只有在酒店存在未尽安全保障义务的过错时，才需要承担责任。但在通常的判例中，特别是人身伤害的案件中，消费者和酒店相比，往往被认为是弱者，因此，即使酒店方面不存在过错，法院可能会要求酒店出于人道主义精神，支付给消费者有依据的诉讼请求中10%左右的补偿。

补充赔偿责任

在《侵权责任法》出台之前，对第三人造成的人身侵权问题，主要参考最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第六条第二款，“因第三人侵权导致损害结果发生的，由实施侵权行为的第三人承担赔偿责任。安全保障义务人有过错的，应当在其能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。安全保障义务人承担责任后，可以向第三人追偿。赔偿权利人起诉安全保障义务人的，应当将第三人作为共同被告，但第三人不能确定的除外。”

根据《侵权责任法》第37条第二款，当在酒店范围内发生的侵权事件是由第三人导致时，如果酒店没有尽到安全保障义务，应当承担一定的补充责任。

从法理角度，“补充责任”不是真正的连带责任，但补充责任承担者一般具有一定的义务，且存在没有尽到义务的过错，在此情况下，实际侵权人无法全部承担或找不到的情况下，酒店需要承担补充责任。补充责任的意义是为了更完善地保护被侵权者的利益，补充责任承担者承担赔偿责任后能否向实际侵权者追偿存在一定争议，多数观点认为，“补充责任”不同于“相应责任”，酒店承担“一定的补充责任”后是可以向实际侵权人追偿的。

结合《侵权责任法》可以发现，酒店存在承担补充责任的情况归根结底仍然是由于其未尽到一定的安全保障责任。因此，对于酒店

业来说，真正尽到相应的安全保障义务，是防范可能侵权风险的关键。

二、精神损害赔偿

《侵权责任法》第22条：“侵害他人人身权益，造成他人严重精神损害的，被侵权人可以请求精神损害赔偿。”

在此之前，与精神损害赔偿相关的法律依据主要是《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》等，而《侵权责任法》则更明确更广泛地将“精神损害赔偿”适用于普遍的人身侵权行为。《侵权责任法》实施后，其将是我国最为重要的寻求精神损害赔偿的法律依据。

但如何界定本条中所谓的“严重精神损害”，单纯从法条理解不甚明确。通常认为，轻微的精神损害赔偿可能无法得到支持，具体何为“严重”，还需要相关部门出台具体的解释并在司法实践中进一步探讨。因“精神损害赔偿”的损害无法具体量化，此前也缺少具体的参考标准，对于酒店行业来说，人身损害的赔偿范围将存在更多不确定因素，如果参照欧美国家的情况，涉及精神损害赔偿后，赔偿数额可能远远超出此前一般可以考量的范围，值得酒店行业注意。

除上述两点外，《侵权责任法》还对人身伤害的赔偿范围、赔偿方式等做出了较为具体的规定，《侵权责任法》也更明确地规定了侵权责任的承担方式以及酒店经营者等主体的法律义务，这些都需要酒店经营者更好地贯彻到日常经营中，提供更为安全、合理、高品质的服务，避免侵权纠纷的发生。

孙博


上海得勤律师事务所律师，曾在Clarke Willmott律师事务所英国总部实习。在酒店经营管理、争议解决、酒店房地产领域具有丰富的法律服务经验，曾为Hilton、Conrad、Double Tree等酒店提供法律服务。上海得勤律师事务所作为2010年上海世博会法律服务供应商，曾为世博土地储备中心提供世博会酒店群建设及管理等相关服务。

- 上一篇文章： 谁该听谁的——酒店委托管理中的人员安排
- 下一篇文章： 没有了

【字体：小 大】 【发表评论】 【加入收藏】 【告诉好友】 【打印此文】 【关闭窗口】

 搜索

[高级搜索](#)

 网友评论：（只显示最新10条。评论内容只代表网友观点，与本站立场无关！）

[关于我们](#) [投放广告](#) [征订杂志](#) [在线投稿](#) [采访预约](#) [招聘信息](#)

Copyright© 2009, 《中国饭店》杂志社 版权所有 保留所有权利。

本站内容欢迎媒体转载（明确标示为“不得转载”的内容除外）。依据《中华人民共和国著作权法》等相关法律，您在实施转载时必须标明“转载自《中国饭店》杂志200X年第X期”字样和原作者姓名，或“中国饭店杂志网站”字样。

《中华人民共和国电信与信息服务业务经营许可证》 编号:粤ICP备09151829号

