老人借厕猝死被索赔?

别让善意背负不当追责

文明棱镜

看见问题的每一面

编者按

据媒体报道,商家无偿借厕给七旬老人,老人如厕时猝死,被家属索赔二十余万元,近日,广东省佛山市中级人民法院二审维持原判:商家善意出借且已尽义务,无需赔偿。

法院经审理查明,原告提交的证据,不足以证明被告提供的活动场所存在安全隐患、未尽到安全保障义务而导致老人死亡。同时,被告经营者和店员作为非专业医护人员,在较长时间拍厕所门无人应答后立即撞开门查看情况,已完成认知范围内的救助措施,尽到合理限度的安全保障义务。而且,被告系无偿向老人出借厕所,不应对其苛求过重的保障义务。

该案件的发生,再度将"好意施惠"的相关争议抛至公众视野:一方面,施惠者是否负有合理的注意义务?另一方面,若施惠者没有故意和重大过失导致受益人的利益受损,是否仍需承担相应责任?

王怀申 图

/ 就事论事 /

法院判商家无责是对善意的呵护

◎ 王军荣

"好人有好报"是一个朴素的道德准则,但从个别事例来看,好心未必能够得到好报。比如在佛山这起官司中,商家好心将厕所借给老人使用,没想到老人因身体原因在厕所里猝死,这本与商家无关,却被老人家属告上法庭,认为商家错失抢救时机,未尽到安全保障义务,要求赔偿死亡赔偿金、丧葬费、交通费、精神损害抚慰金共213538.8元。让人欣慰的是,法院两次驳回老人家属的索赔要求,这是对社会善意的呵护。

商家无偿向老人提供厕所,属于"好意施惠"行为。所谓"好意施惠"行为,是指双方并没有通过法律关系设定权利和义务,而由一方向另一方进行受惠的行为。对于"好意施惠"行为,施惠者一般只在有故意或重大过失的情况下才承担责任,商家并没有重大过失且已经尽到合理义务,不应当承担责任。

根据《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条的规定,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。在这起事件中,正如法院所认定的,商家已经尽到责任。老人家属索赔,显然属于过度维权。

法律保护"好意施惠"行为,一方面是为了维护法律正义,另一方面是为了保护好人,让行善者没有后顾之忧。"好意施惠"属于无偿、自愿的利他行为,如顺路搭载他人、邻里间帮忙接送孩子、商家开放厕所供路人使用等。这类行为不具备法律上的权利义务关系,如果因为出现意外事故,就要让施惠者承担过重责任,无异于扼杀社会互助的可能。这让人如何帮助别人?近年来,我国法律层面不断为"好意施惠"行为松绑,目的就是让人们在伸出援手时不必"畏首畏尾",让善举不必伴随着承担风险。

对于"好意施惠"行为,仅有法律保护还不够,每个人都有责任呵护。做了好事却要被问责,或承担一大堆麻烦事,即便事后官司打赢了,不需要赔偿,心理上也难以接受。具体到这起事件中的老人家属,应先搞清楚事实,不能随意问责商家。商家做了好事,如果不借用厕所,商家就一点事也没有;现在借了,却需要打官司,为此要消耗太多的时间和精力,让人无法接受。因此,每一个人对善意都要珍惜与呵护。当施惠者屡屡面临"好心并不讨好"的困境时,久而久之,越来越多的人会选择明哲保身,原本温暖的社会互助氛围,也会逐渐变得冷漠。

一句话,呵护"好意施惠"行为,一方面需要受惠者心怀感恩之心,另一方面需要受惠者理性维权,要理性区分过错责任与意外事故,不将自身遭遇的不幸,盲目归咎于施惠者。如此,社会互助与温暖才会成为常态。

/ 特别提醒 /

"好意施惠"时需要保护好自己

◎ 许兵

在佛山这起官司中,家属的悲痛心情可以理解,但把商家告到法院,一开口就要二十余万元赔偿,就让人不解。好在法院判决认为"善意施惠不应被苛责",这不光是给相关商家撑了腰,更给所有想做好事的人吃了颗"定心丸"。

实际上,现实中"好意施惠"却给自己惹上麻烦的人并不少见:扶人遇上"肯定是你撞的,不然你为啥好心扶";开私家车捎熟人一段路遭遇车祸被要求赔偿,"要不是你捎我,我也不会受伤"……"好意施惠"行为中藏着模糊地带,一旦真出了点事,有的人就会钻空子,把"好意"当成"责任",让帮忙的人有苦说不出。

那么,普通人想做好事,到底该怎么保护自己?

先把"丑话"说在前面。比如,在顺路捎同乡回家等情况下,先做好事先沟通,并明确双方的责任和义务,特别是要说明是无偿搭乘,并提醒搭乘者注意安全,在必要时,也可以写个简单的"好意同乘"免责声明。邻居让帮忙照看宠物,也有必要以相应方式(比如录音、录像、纸质声明等)明确双方的责任和义务。只有把"丑话"说在前头,善意才不会变成日后扯皮的由头。

关键时刻别忘了留证据。看到老人摔倒想扶,掏手机拍个短视频,或者喊旁边的人帮着作证;帮别人代收快递,收件时拍张照片,注明"包裹外观完好,已代收",再发给对方确认……现在手机都能拍视频录音,花个几十秒留个凭证,万一真遇到不讲理者,也能少很多说不清的委屈。

更重要的是,法律给"好意施惠"行为筑牢了坚实后盾。《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条规定:行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应当承担侵权责任。有律师解读说,如果没有过错,便不承担侵权责任,认定一个主体负有侵权责任,须同时满足四个条件:行为违法或不当;存在损害结果;二者之间具有因果关系;行为人存在故意或过失。如果好心人真遇到被讹诈的情况,保存好自己没有过错等证据,法律肯定会还一个清白。

社会也该给"好意施惠"行为撑起保护网。比如,在公园、车站、小区、商场等地方多装些自动体外除颤仪,再教会大家怎么用,救人有专用设备帮忙,就会少些忙乱;媒体多报道"好意施惠"被保护的案例,让更多人知道"做好事有好报,被讹了有法律撑腰";相关部门更要加大宣传力度,让"好意施惠"者得到充分认可……当整个社会都在为善意保驾护航,普通人做好事时,自然会更安心。

别让"好心没好报"的担忧,挡住我们想帮人的脚步;也别让没准备的善意,变成日后的麻烦,保护好自己,才能更放心地去温暖别人。毕竟,这个世界需要的不是"不敢帮人"的谨慎,而是"敢帮人,也能保护好自己"的从容——这样,善意才能像春风一样,吹遍街头巷尾。

/ 延伸思考 /

借厕之需暴露公共服务不足

◎ 刘剑飞

佛山七旬老人借用商家厕所猝死事件,法院虽以商家无过错判决终结了法律责任之争,却撕开了现代城市治理中一个容易被忽视的问题——城市公厕服务与市民实际需求之间存在差距,让部分市民不是"找不到",就是"用不成"。

"人有三急",如厕和吃饭、睡觉一样,都是人的刚需,尤其是对老年人来说,如厕频率较高。然而在一些城市,或者在一些城市的某些区域,公厕服务存在多重问题:其一,公厕标识不明显,让不少市民遭遇"内急时却找不到厕所"的尴尬;其二,公厕分布不合理,有的地方多,有的地方少,导致一些公厕使用频率不高,另一些地方却无厕可用;其三,有媒体调查发现,个别城市的一些公厕存在长期关闭或改作他用等现象,例如,设施老化损坏却久不维修,又如,被当作城市建设者、环卫工人的工具间,或者沦为卫生死角,不仅导致市民如厕困难,降低了公共服务的可及性与公平性,还严重影响着城市的形象和宜居程度。

各地都应秉持"民生无小事"的原则,反思、改进公厕建设和管理存在的诸多问题。

一方面,从城市规划入手,构建"15分钟如厕圈"。按照人口密度、流动半径等指标科学合理布局公厕,从规划层面确保公厕数量,尤其是在人流量密集区域,可以通过增设移动公厕等措施,保证足够数量的公共卫生间。

另一方面,应加强公厕管理,提升公厕服务质量,扭转"重建设、轻管理"的思维,做到建管并重。比如,增强公厕指引的服务力度,优化公厕引导标识布局,建立公厕位置信息数据库和实时使用状态查询系统,以避免市民找不到,或找到了又无法使用。实行"公共厕所所长制",建立健全的公厕管护机制,落实常态化保洁、设施维护和消毒管理,对公共厕所的维护状况、卫生条件等进行常态化监督检查,实施动态管理,确保设施的使用舒适度与安全性。同时,可引入社会资本和技术力量,参与公共厕所建设与管护,形成多元共治的良好格局。

只有当城市管理者真正认识到如厕不仅是市民个人的生理需求,更是衡量城市文明程度的重要标尺,才能推动公共厕所从数量到质量的全面提升。

回归到佛山这起案件,法院虽以公正判决定分止争,却不能从根本上解决公共厕所供给不足的矛盾。久而久之,可能导致类似的情况发生,造成更多商家因担心法律风险而拒绝开放内部卫生间,加剧社会冷漠。相关方面应深刻认识到此案背后的深层问题,吸取教训,从源头补齐公厕建设与管理的短板,让"方便之所"真正方便市民。

高速公路免费救援彰显为民担当

◎ 江德斌

"9月20日起,安徽省高速公路拖车、吊车免收救援费!"连日来,这则消息在网上流传,引发广泛关注。9月3日,安徽省交通运输厅相关部门向媒体证实,该消息属实,即将对外正式发布并实施。目前,浙江、江苏两地已先后出台高速公路救援免费政策。

长期以来,高速公路救援服务因收费高、标准不透明等问题饱受诟病,在部分地方屡屡出现"天价拖车费"案例,让司机群体"谈救色变"。司机遭遇车辆故障或交通事故时,往往陷入孤立无援的境地,面对高额救援费用更是苦不堪言。救援乱象不仅严重损害了司机的切身利益,也对高速公路运营单位造成负面影响。安徽、江苏等省份推出高速救援免费政策,无疑是对公众关切的积极回应,彰显了保障民生、优化公共服务的决心。

高速公路救援免费政策的实施,对遭遇车辆故障或交通事故的司机而言,直接降低了经济成本。从交通管理的角度来看,免费政策有助于消除"逐利性救援"的道德风险,有助于快速清理故障车辆和事故现场,减少交通拥堵,提高道路通行效率,降低二次事故的发生风险。

当然,免费只是起点,而非终点。在救援免费政策实施后,应确保救援服务质量不下降,避免出现救援不及时、敷衍了事、变相收费等问题。据报道,该项免费政策仅针对高速公路场景,同时明确责任归属,由高速公路运营单位负责组织实施救援,如此一来,高速公路运营单位要承担救援成本,或将影响经济效益,可通过财政补贴、税收优惠等方式予以补偿,确保免费救援政策的可持续性。

浙江、江苏、安徽三省相继推出免费救援政策,反映了区域治理现代化的共同趋势,符合建立国内统一大市场的理念。长三角地区在公共服务一体化方面正在发挥示范引领作用,为其他地区提供了可复制、可推广的改革经验,有利于进一步扩大高速公路免费救援覆盖面。期待更多省份加入这一"阵营"。

虚假的励志叙事不过是流量泡沫

◎ 徐刚

据媒体报道,近日,一则关于"54岁河南阿姨考上中国政法大学硕士研究生"的消息在社交媒体上引发关注。9月3日,中国政法大学党委宣传部回应表示,经该校研究生院核查,已录取的2025级硕士新生中,没有50岁以上、河南籍的人员。

从"励志样本"到"查无此人","54岁河南阿姨考上名校硕士"变成一场乌龙事件。在流量经济的裹挟下,不少励志叙事正异化为精心设计的情绪消费品,令人真假难辨。

上述谣言之所以迅速传播,正在于其精准触及了社会的敏感神经。"54岁""河南阿姨""政法名校"等标签,组合成一个足以引发集体共鸣的符号。身份的反差、年龄的特殊、命运的转折,这样一个"大龄逆袭"的故事,既迎合了公众对"终身学习"的价值期待,又为普通人提供了一种对抗"内卷"的情绪出口。这就不难理解,为什么许多人未核实真相便已主动转发、由衷点赞,因为人们期待的,或许并非事实本身,而是一个符合心理预期的"好故事"。

然而,当励志成为套路,感动沦为生意,这类叙事就难免滑向虚构与夸张。骗局一旦被戳穿,不仅消耗公众信任,更伤害那些真正在努力打破偏见、突破自我的个体。

问题的核心在于,为什么我们的舆论场总是周期性地陷入这类"叙事陷阱"?这固然折射出社会对打破年龄歧视、实现教育公平的深切期待,但更反映出部分自媒体创作者在流量驱动下放弃内容审核、追逐热点炒作的浮躁心态。当情绪溢价高于事实价值,"传奇"就越容易代替"平凡","奇迹"就越容易掩盖"日常"。

面对类似事件,公众需要多一份清醒:在感动之前先求证,在转发之前先思考;而内容生产者更应珍惜社会信任,恪守真实底线,不能任由励志变成虚构的通行证。平台方也需进一步完善内容审核机制,对明显存疑的信息加以标识或限制传播,避免虚假叙事持续发酵。

更重要的是,我们或许应该努力让"大龄求学"去标签化、去"奇观化"。当一个54岁的考生不再成为新闻,当终身学习不再是偶然的个例,而是一种常态,我们所追求的学习型社会才会真正到来。健康的励志文化,不应建立在编造神话的基础上,而应源于对多元成长路径的尊重、对个体选择的支持,和对教育公平的持续建设。

新生诗意名字背后有可贵的文化觉醒

◎ 许华凌

最近,新入学的一年级学生名字引起舆论关注。比如,8月31日,山东德州天衢东路小学新生报到,一年级新生的名字惊艳众人:扶苏、知潼、邕熙、雨桐、思源、洽妤、琛昊……有网友表示,好像打开一本古风小说,怎么不见子涵和梓萱了?有人感叹,原来"子涵、梓萱"时代已经过去,"扶苏、知潼"的时代已经来临。

中国人注重起名字,名字在不同年代体现出不同的文化内涵,蕴藏着特殊的期许。每一代人的名字有着一些共性特征,有着特定时期的历史印记。上世纪五六十年代,建国、援朝等名字成为主流,是家国情怀在名字上的彰显;上世纪八九十年代,伟、强等单名盛行,体现出物质生活逐步改善后民众对国家富强、民族复兴的向往;进入新世纪,受偶像剧等因素影响,子涵、梓萱等名字个性十足。

如今,公众对历史和古典文化的喜爱,催生出扶苏、知潼、邕熙等古风类名字,弥漫着浓郁的古典韵味,让孩子接触中华优秀传统文化从名字开始。据报道,在含有古典元素的名字中,植物意象、节气时令、历史典故等占比较大。

饱含中国古典韵味名字的出现,承载着家长复兴传统、传承文化的希望,这是一种可贵的文化觉醒,这既是汲取中国古典文化精神养分的具象表达,也是近些年来社会心理演进、传统文化复兴浪潮推进的结果。这种对古典文化润物细无声的传承,比任何口号都更有生命力。

特别是,当家长与老师对新生讲述其名字含义,以及背后的诗词故事、文化渊源,这便是一次生动的文化教育。当扶苏、知潼们在校园里相遇并自我介绍,中华优秀传统文化传承与弘扬的责任,就历史性地落在了他们肩上。

取名是一种高度个人化的行为,名字的多元性、丰富性才是正常的态势。古风名字以其诗意和文化深度受到新一代家长青睐,具有现代感的名字,则是创新精神和审美情趣的综合表达。既有古风古典意蕴的名字,也有现代感的名字,这样的参差多态是"各美其美"的体现。

每一个被父母精心设想的名字,都凝聚着父母深沉的爱意,饱含着父母美好的期望。不过,名字固然重要,比名字更重要的是培养孩子独立思考的能力和健全的人格,让孩子在成长道路上追求名字所蕴含的美好,让名字成为孩子人生道路上的一盏明灯,指引其健康成长,激励其一路前行。