消费者在商场试衣服时手机被偷了 商家要赔吗？



图片来源：海口市中级人民法院微信公众号

南国都市报11月17日讯（记者 林文泉 实习生 熊亦馨）逛商场试衣服，手机放在试衣间，转头就被人顺走，损失谁来担？很多消费者第一反应是：店家没提醒、没拦住可疑人员，肯定有责任。但司法实践给这个答案划了一道线：商场、服装店等经营者的安全保障义务，不是“包赔一切”，而是以合理限度为边界。近日，海口市中级人民法院审结一起财产损害责任纠纷案件，进一步厘清经营者的安全保障义务边界。

某服装公司系海口某商场服装店经营者。2025年11月23日，刘某某与朋友到店购物，多次进出试衣间试衣。最后一次，她将价值10999元的手机放在试衣间内，自己到试衣间外照镜子、整理衣物。监控显示：一名戴帽子、口罩的女子在刘某某离开后，进入同一试衣间约10秒即离开店铺。约两分钟后刘某某返回，发现手机遗失。公安机关立案后，追查至儋州后线索中断，尚未结案。

刘某某认为店员未提醒保管贵重物品，未询问他人进入试衣间情况，事后未积极协助调取监控，未尽到安全保障义务，向法院起诉，主张某服装公司赔偿手机价款的30%即3299.7元，并承担诉讼费。

海口市龙华区人民法院审理查明，案涉店铺的三间试衣间以门帘遮挡、与购物区无隔断；试衣间内贴有保管提示，店内定时循环播报保管广播，装有监控且事后及时提供录像。一审法院判决认为，经营者安全保障义务以合理限度为界，某服装公司已作常规提示，具备监控条件，布局符合小服装店惯例。嫌疑人外观与普通消费者无异，店员拉门帘属正常服务，不能要求店员像安保人员一样识别“扒手”。且刘某某对自身贵重物品放任脱离控制，存在重大疏忽。手机丢失的直接原因是第三人盗窃，店铺经营行为与损害结果无直接因果关系，判决驳回诉请。刘某某不服一审判决，上诉至海口中院。

海口中院经审理认为，某服装公司已采取同行业通常的提示、广播、监控等措施，尽到合理注意义务；刘某某作为完全民事行为能力人，在人员流动频繁区域自行放弃对财物控制，是重大疏忽；且无证据证明经营者有过错，手机丢失与经营行为无法律上的因果关系。海口中院二审判决驳回上诉，维持原判。

法官释法

经营者的安全保障义务不是“绝对看护义务”

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条规定的经营者责任，分为两种情形：一是经营者自身行为致害，二是第三人行为致害时，经营者仅在“未尽到安全保障义务”范围内承担相应补充责任。判断标准不是“出事就必须赔”，而是同行业、同规模、同场景下，经营者是否尽到了一般理性经营者能做到的提示、管理、安防与协助义务。

本案中，服装店试衣间张贴保管提示，店内循环播放保管广播，安装监控并事后提交录像，已经对齐行业惯例。不能要求其对消费者随身携带的贵重物品承担近乎绝对的看护责任。消费者在公共场所放任贵重财物脱离控制，系自身重大疏忽，经营者不承担财产损害补充赔偿责任。

在此，法官提醒广大消费者，经营者的安全保障义务不是“绝对看护义务”。消费者是自己贵重物品的“第一责任人”，不能随意把财物损害责任转嫁给商家。经营者承担补充责任的前提是“经营者有过错”。如果存在监控损坏无法提供监控录像，店内没有任何保管提示，店员看到他人翻包不理会，试衣间被外人随意进出且无人管理等情形，经营者才可能构成未尽安全保障义务。

法条链接

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条：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。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后，可以向第三人追偿。

学校附近一商家销售“三无”食品被查

南国都市报11月17日讯（记者 蒙健）11月17日，海口市市场监督管理局美兰分局对辖区校园周边食品经营店铺开展“一元食品”专项突击检查。检查店铺5家，现场发现一商家销售“三无”、标签不符合食品安全标准的食品。执法人员现场依法予以立案调查，同时督促经营者严格落实食品安全主体责任，健全进货查验台账。

据介绍，本次检查聚焦学生群体高频购买的低价零食、休闲小吃、膨化食品等重点品类，重点核查经营单位证照公示、进货查验、索证索票、保质期管理、标签标识、贮存卫生等关键环节，排查“三无食品”、过期变质、标签瑕疵、来源不明等风险隐患，规范校园周边食品经营秩序。

学校电脑显示屏异常牵出商标侵权案

南国都市报11月17日讯（记者 姜飞）近日，国内某知名品牌企业代表前往澄迈县公安局赠送锦旗，对当地警方高效打击商标侵权犯罪、全力守护校园教学安全、护航企业健康发展的履职成效表示感谢。

据了解，2025年底，澄迈县部分学校在开展教学设备日常维护过程中，陆续发现采购的电脑显示屏显示异常，与正品产品存在明显差异。经比对核实后，怀疑该批设备涉嫌假冒注册商标，随即向当地警方反映情况。

澄迈警方接报后介入调查，组织警力对涉事设备开展抽样核验和溯源调查，确认该批电脑显示屏系冒用国内知名品牌注册商标的劣质产品。遂立即启动侦办程序，部署警力溯源追查、固定证据，依法对该案立案侦查。办案民警缜密研判涉案人员信息、货品流通路径，逐步摸清整个售假网络架构。

警方成功开展收网行动，现场查获假冒品牌电脑显示屏共计638台，抓获涉案犯罪嫌疑人3名。该案累计为受害企业及辖区学校挽回经济损失840余万元，从源头上清除了校园设备安全风险，有力维护了企业的品牌价值与创新成果。

发作品能领奖金？是诈骗！别上当

南国都市报11月17日讯（记者 任桐）近日，澄迈县公安局刑侦大队联合老城派出所迅速制定抓捕方案，同步开展收网行动，成功打掉一个集诈骗、洗钱于一体的电信网络诈骗团伙，现场抓获违法犯罪嫌疑人五名。

经查，该团伙以快手短视频平台为主要引流阵地，通过私信主动搭讪网民，以情感聊天的方式拉近和被害人的距离、博取信任。待被害人放下戒备后，团伙成员编造虚假福利话术，谎称被害人发布快手作品即可领取奖金，以此为诱饵实施诈骗。该团伙分工明确，形成“引流、诱骗、洗钱”作案链条，作案手法隐蔽，迷惑性较强。

根据嫌疑人违法事实、情节轻重，澄迈公安依法对一名嫌疑人采取刑事拘留强制措施，对一名嫌疑人办理取保候审，另外三名违法人员依法给予行政处罚。目前，案件正在进一步深挖上下游线索，全力推进追赃挽损工作。

警方提示：网络交友需谨慎，陌生网友以“发作品领奖金”“福利返利”等借口诱导操作、转账的，均为诈骗套路。