

处理“天价”消费纠纷 经营者要自证履行告知义务

甬上辣评

日前，北京的王先生到南京出差，在一家美发店本打算简单理个发，没想到最后花了9600多元才得以走出店门。原来他遭遇店家的“天价点痘”，原本说好的免费体验，竟成了消费项目，工作人员在他脸上一口气“点”了140多颗痘，一颗痘59元。经事后投诉，工商等部门责令店家全额退款。

(10月27日《扬子晚报》)

“青岛大虾”事件余波未平，而今又出现“南京理发”事件。这些并非个案，在网上百度“天价”一词，搜索结果非常多。比如华山的天价米饭、温州的天价窝头、盘锦的天价螃蟹豆腐等等，不一而足。

“天价”不仅成了老百姓热议的话题，也成了学术界讨论的热点。“天价”在当地看似个体事件，损害的却是地方整体形象，有人甚至认为，一盘大虾足以让山东在央视投资数亿元搞的“好客山东”宣传打了水漂。

我国价格法实行宏观经济调控下由市场形成价格的机制，多数商品和服务价格实行市场调节价。市场上出现的“天价”事件大部分集中在第三产业，而第三产业恰好又是价格法最薄弱的区域，无论是实行政府指导价或者政府定价，大多不涵盖“服务价格”。

另外，尽管如“青岛大虾”事件价格违法行为造成的后果相当严重，但因为价格法只规定了违法主体，却没有规定执法主体，出现“天价”事件之后，往往是政府部门谁都不愿意去管，导致消费者投诉无门，也让一些经营者有恃无恐，使得价格违法现象愈演愈烈。

“天价”之争不仅是数字之争，也是权益之争，法律之争，完善价格法的相关规定与市场价格规制，明确价格执法的责任



新华社发

主体，才能从立法层面和执法层面杜绝层出不穷的“天价”事件。当然，仅靠法律难以从根本上解决问题，因为价格毕竟受市场调节而不是由政府主导。

因此，抓住“消费合同”这个牛鼻子，才是解决问题的关键。对“天价”的关注不能单纯地集中于价格高低，还要从客观上分析价格背后的成本，并关注消费者的合法权益是否得到了保护，只要“天价”是明码标价，消费者消费前已经知悉，消费者觉得高得合情，贵得合理，就无可厚非。

当然，服务行业“消费合同”大部分是口头合同，没有明确的合同文本，这也使得经营者与消费者发生价格争议后往往各执一词，处理起来非常棘手。按照民法的一般原理，对于价格告知的举证责任在于经营者，经营者要举证证明自己已经履行了价格告知义务，否则，就逃不了欺骗消费者的嫌疑，有关部门必须进行严厉打击，以维护消费者的合法权益。

郭敬波（法官）

●热点聚焦

泰州官员的千万财产为何不那么刺眼

10月27日，江苏泰州公布一批领导干部任前公示。泰州市住建局工程建设质量管理处现任处长秦某某，拟任泰州市住房和城乡建设局总工程师。个人公开事项显示，其名下房产价值超过2000万元，引来网友围观。当事官员回应称，他父亲是地产商人，名下房产都是父母赠予的，自己敢这么公开就敢接受调查。

(10月28日《现代快报》)

此任前公示，勾起了一些网友的腐败联想。“敢公示就不怕查”，当事人的正面回应，似乎很好地洗清了身上的嫌疑。当然，目前能够证明他清白的，还得靠纪检监察部门。

反腐凌厉攻势下，一些官员恨不得自己的财产状况藏得越隐蔽越好，即便是财产申报制度实施之后，不少官员也在申报财产时遮遮掩掩。江西省原副省长姚木根被查，就是因为巡视组在核查其个人事项报告时发现了问题，姚只申报了房产两套，最终却被核实出12套。此般情境下，这名官员反而在提拔前高调地把自己千万财产的情况填报在申报公示表上，确实有些让人意外。

既然是合法收入，就不怕见光，也经得起调查。这名官员的回应，实际上与呼吁官员财产公开的民众，遵循的是同一种逻辑。只要财产来源清晰，拥有再多的房、再多的存款，

也经得起晾晒公开。怕就怕，有些官员的财产收入来源见不得光，经不起查证。公众监督官员，呼吁财产公开，目的并不是想知道官员有多少财产，而是担心环境若不透明会隐藏腐败。泰州这名官员公开千万财产，主动说明来源，也就没有那么刺眼。

这起偶然发生的事件，事实上可以当作官员财产公开的实验样本。透过这个样本我们会发现，公众对官员拥有巨额合法财富，并没有那么敏感。只要收入来源合法，不存在权力腐败寻租和利益输送置换，那么官员拥有再多的财产，民众也不会眼红。公众并不是在乎官员有多少财产，而是在乎官员的财产中有多少是腐败所得。若是监督的阳光照不进去，民众难免对官员的口袋充满好奇和怀疑。而如果能像泰州这名官员一样大大方方申报、坦坦荡荡解释财产来源，身正何必要担心影斜。

因此，官员财产情况暴露于公众目光之下，并没有想象的那么可怕。相反，公开透明还让那些拥有巨额合法财产的官员轻松起来，既然查清楚了、说明白了，就再也不用担心被民众猜测和质疑，也不怕身边的各种流言蜚语。轻装上阵，工作之外的干扰少了，本职工作才能做得更好，升迁提拔过程中也能避免在廉洁关口上遭遇不必要的麻烦。

时言平

●一语中的

罚单上备注“没素质”是公私混淆

日前，福州一名网友发微博称，他违章停车被交警开罚单，罚单上还备注写了“没素质”几个字，他质疑交警使用执法单“骂人”。此微博一出，遭到网友们一边倒的“吐槽”，称他是“玻璃心”。

(10月28日《东南快报》)

在许多网友看来，交警一句“没素质”，大可不必小题大做。不过，交警部门对涉事交警进行了批评教育，佐证了交警言辞的不当。

如果停留在道德情感层面予以审视，一句“没素质”，并不需要过于纠结。毕竟，现实社会中，“有没有素质”常常成为我们习惯性评判他人的方式，与咒骂、侮辱等情形截然不同。不过，立足于法律视角，交警的执法行为实际上属于公权行为，应该严格按照法律规定的程序等履职。然而，在法定的执法方式中，并没有包含在罚款告知单上备注违章司机“没素质”一项。

交警备注违章司机“没素质”，是对手中的权力出现了认知偏差和公私混淆。因手中握有执法权，自认为具有权力优势，于是在执法过程中裹挟了更多的情感因素，甚至将个人的感受通过执法方式予以情绪化表达。但是，需要明白的是，权力的行使与个人情感并不等同，权力需要严格遵循法律，情感的表达则更加随意和宽泛。

将权力与个人情感混同，容易引发一系列的问题。报道中的个例，没有产生严重后果，但其他事件呢？执法人员对于法律规定应该具有清晰明确的了解，不能在执法时带有不正确的情感宣泄。通过该事件，也为执法人员提了个醒，在法律规定面前，还是应该保持理智和清醒，不能逾越了法律的底线。

指责违章司机“没素质”，其实凸显出了该交警缺乏基本的法律素养。基于此，涉事交警应该自我反思和警醒，想想应该从哪些方面提高下自身的执法“素质”。

刘建国（法官）

●议论风生

@囡哥： [四川省质监局目前已制定12项川菜标准，十分细化，如红油鸡片要选取“饲养为1年左右的公鸡肉”，要“色泽红亮”，鱼香肉丝是要切成10厘米长、3毫米宽。不过，食品安全标准是强制，工艺制作标准只是推荐。]问题是，我怎么吃出一年的鸡龄？以后还得带个尺子出门？

@妖晶暖暖： [日前，上海一女司机开着奥迪轿车在高架逆向行驶，路过司机纷纷避让，空出一条道让其逆行。交警表示，逆行司机28岁，因开错路在高架上原地调头，已处以罚款200元，记12分。]现实版“走自己的路，让别人无路可走”。

@Marco： [湖北蕲春日前组织1000人艾灸艾疗健康体验，欲认证吉尼斯世界纪录。艾灸，是一种点燃用艾叶制成的艾柱、艾条，熏烤人体的穴位以达到保健治病的一种自然疗法。]中国可向吉尼斯世界纪录协会申请吉尼斯纪录最多的吉尼斯纪录。

@水蜜桃叔叔： [近日，湖南汨罗市一公园内20余名社会青年手持大刀对阵，械斗一触即发。巡警迅速赶到，聚众者四散逃逸。巡警现场查获9把自制砍刀，其中5把刀身宽约10厘米，全长2.5米，俗称“关公刀”。]话说他们中没人笑场吗？



河南商丘妇女翠枝的二儿子患上尿毒症，因为没有足够的钱做手术，也等不到合适的肾源，提出让母亲捐肾。母亲说自己年龄大了，不能也不敢做这么大的手术，一口回绝。从此，儿子儿媳对她的态度发生很大改变。(10月28日《大河报》)

点评： 无论母亲最后作出什么选择，这个家庭的情感裂痕已经无法弥补。想起一句话，“永远别去考验人性”，真心希望，这样由疾病而导致的人性考验，永远不要发生。

黑龙江省庆安县人民检察院公诉科副科长韩某，近日被举报与长发异性宾馆开房9小时，目前被停职接受调查。而一周前的10月20日，韩某妻子表示，当晚房间是她所开，长发女子是她和韩某的老同学，“我开房后在房间里等他们。”

(10月28日《兰州晨报》)

点评： 调查结果没出现，还不能确定韩妻撒谎。其实，就算是撒谎，也挺正常，有多少妻子基于现实利益的考量，对丈夫在外的行为视而不见听而不闻？

陕西省大荔县许庄镇，过去一年执行“红白喜事理事会制度”：一桌连烟酒不得超过300元。谁家办红白喜事，村小组组长就拿着“告示牌”挂到事主家门口公示标准。有人说：移风易俗不是每个人都能接受的，有村民觉得标准太苛刻，甚至跑到邻村设宴席。(10月28日的《华商报》)

点评： 权力行使该有自己的规则，而不能“静如处子，动若脱兔”——要么该做的不做，要么就是做起来没个边界。



关注“志明有话讲”，请扫描二维码，或搜索添加同名公众号。

来稿请投邮箱
wj1@cnnb.com.cn