

# 青岛“天价虾”风波未平, 常州又现“百元白粥”投诉

## 新华社追问宰客频发背后三大顽疾, 遇到类似事件怎么办?

**青岛“天价虾”**  
10月4日晚, 南京游客李先生在青岛的“善德活海鲜烧烤”吃饭时遭遇宰客: 点菜时38元一份的“海捕大虾”, 结账时却变成38元一只, 一盘虾要价1520元。新华社昨日发文, 呼吁根除天价虾背后“三大顽疾”。现代快报记者 赵书伶 张瑜 综合新华社



朱先生点了这样一盘虾, 被收1520元 网络图片, 请作者来认领稿费

### 快报采访 当事人称事件给自己带来很多困扰

10月4日晚上8点多, 南京人朱先生一家在青岛的“善德活海鲜烧烤”吃饭。结账时, 朱先生看到菜单吓了一跳: 老板说大虾是38元一只, 他们一共吃了40只, 一盘虾是1520元。报警后, 当地派出所说是价格纠纷, 他们管不了, 而物价局则说太晚了, 让他们还是找警察。直到10月5日凌晨, 朱先生付钱给店家才离开派出所。10月6日晚, 青岛市市北区区委宣传部官方微博发布

消息称: 青岛市市北区物价局依法拟对市北区善德成烧烤店(善德海鲜烧烤家常菜)作出9万元罚款行政处罚。昨天下午, 现代快报记者联系到南京市民朱先生, 他表示已经“不想再说什么”。对于这件事情曝光后的影响, 朱先生表示“完全出乎意料”。“这件事已经给自己和家人带来了很大困扰, 很是让我头疼。”朱先生说, 他现在也不方便讲太多, 希望媒体能包涵。

### 老板失联? 当地回应: 跑不了, 在掌控中

针对青岛“天价虾”事件, 有媒体称涉嫌宰客的饭店老板失联, 质疑当地物价局作出的9万元罚款行政处罚能否落实。对此, 当地物价、宣传等部门回应称, 该饭店老板并未失联, 一切正在按法定程序办理。青岛市物价局政策法规处

相关负责人表示, 一切都在按法律程序进行: “作出行政处罚, 怎么来履行, 怎么来执行, 都是有程序规定的。”记者随后致电青岛市市北区区委宣传部, 一位负责人明确表示, 饭店老板失联的说法不实: “这个老板跑不了, 在掌控中。”

### 相关新闻 青岛农家宴蘑菇炖鸡卖894元 店家被勒令停业整顿

10月2日, 一位山西来青游玩游客被“黑导游”拉进农家宴消费2300元, 其中一道蘑菇炖鸡收费近900元。该山西游客称, 被“黑导游”带着自驾车进山, 被带到“山海饭庄”农家宴, 一斤螃蟹168元, 一杯扎啤65元, 一个海参88元, 这些价格都可以接受, 唯独一道蘑菇炖鸡894元让他不能接受。最

终这顿饭花费2300元。该网友发帖后被崂山景区工作人员发现, 随后景区工作人员通过交警部门找到网友的车辆信息及电话号码, 勒令饭店负责人停业整顿并向该游客道歉, 并赔偿了游客全部损失。10月4日该网友发帖称, 事情得到了满意的解决, 景区的做法让他很满意。 据广州日报

## 新华社追问

### 1 标价规则不严谨: 怎样才算“明码标价”?

近年来, “宰客”事件屡屡见诸报端, 屡禁不绝。近两年, “宰客”手段五花八门, 防不胜防。部分人士指出, 这些伎俩背后, 标价不严谨不规范的通病一直难除, 成为“宰客”之风的温床。

在青岛市敦化路美食一条街, 一位不愿具名的饭店老板告诉记者, 饭店要明码标价, 这是一个好规定, 但“明码标价”太过宽泛, 没有明确的标准, 不少商家就玩起了“文字游戏”, 糊弄监管部门, 坑害消费者。“什么叫‘明’? 没写的自然不算‘明’; 写上了位置不显眼也不算‘明’; 写得够显眼, 也不见得就能算‘明’。这些都给‘宰客’留下了余地。”这位老板说, 比如, 顾客点菜时, 店主用椅子把价格牌的部分字一挡, 顾客就可能上当。又如有的饭店, 价格单上写明了“葱拌八带48元/份”, 而且价格单也“上了墙”, 但最后还是可能出现纠纷。“一份、一碗、一串究竟是多少, 没有标准, 全凭商家说了算。”

### 2 纠纷处理“踢皮球”: 消费者被宰了该找谁?

随着民生热线逐渐推广, 除了公安局报警电话, 物价局、工商局、旅游局、卫生局、消防等部门, 纷纷推出服务电话。游客被宰之后, 打电话求助相关部门成为大多数人的首选。然而, 近年来, “宰客”事件发生后, 有关部门电话“接不通”或“管不了”“踢皮球”, 最后, 事件处理不了了之, 游客屈辱而归的情节并不鲜见。

青岛“天价虾”事件发生后, 微信朋友圈流行的一篇网文《青岛城管支招: 被青岛大虾敲诈后的正确摆脱方式》, 提出了夸大纠纷“逼”派出所出警、假装食物中毒找卫生局、找爱卫会投诉店主纵容顾客在公共场所吸烟等“招数”, 调侃中带着愤慨无奈。

“天价虾”事件发生后, 关于公安部门究竟应不应该介入执法的问题, 至今还在网上热议。律师刘高近日发文称, 依据刑法第274条规定和治安管理处罚法第49条等相关条文, 并结合“宰客”事件分析, 公安部门都应直接接手处理。8日, 又一篇名为《司法解释: 公安机关无权处理宰客商家》的文章出现在微信圈, 针锋相对地表明相反观点。“由此可见, 对公安部门该不该处理‘宰客’事件, 一些专家可能都

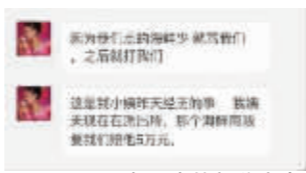
### 3 处罚机制不“给力”: 换个地方、换个名字, 继续骗?

“沉痾需用猛药, 治乱当用重典”。有关人士指出, 多年来, 旅游市场“宰客”现象屡禁不绝, 跟处罚机制不健全、不“给力”有很大关系。宰客店主虽遭惩戒但难避过, 也难以震慑、教育周边业户。一些饭店店主被处罚后, “消停”了一段时间, 等“风声”过后, 就“重操旧业”, 甚至可能变本加厉、弥补“损失”。

据了解, 青岛市市北区善德成烧烤店“宰客”事件发生后, 青岛市对该店罚款9万元、责令停业整顿并吊销营业执照。山东大学社会学系教授王忠武说, 必须提高“宰客”业主的违法成

**日照饭店斗殴**  
青岛“天价虾”事件余波未息, 又有媒体报道称, 河南游客在日照旅游时遭遇宰客并被殴打。10月8日下午, 山东日照市公安局官方微博@日照公安称: 河南籍游客一行9人, 与店主陈某在点餐过程中发生言语冲突进而发生斗殴。 综合

**游客点海鲜太少 被店主殴打? 警方: 点餐时言语冲突引斗殴, 双方被行政拘留**



网友曝光的部分内容

### 斗殴原因 是海鲜点得少还是嫌大排档脏?

据映象网报道, 当事游客刘女士称因婆婆对海鲜过敏, 在该店吃饭时, 只点了两盘海鲜及两盘青菜, 此后老板便将菜单撕碎扔到桌子上, “他说我们不做什么的生意, 让我们滚”。也因此起了冲突。刘女士称其父亲起身劝老板不要生气, 被其推倒在地, 随后刘女士的哥哥看不下去, 双方起了冲突。

@日照公安简单还原了事发过程, 称“在点餐过程中发生言语冲突进而发生斗殴, 双方均有不同程度受伤”。

当地媒体《日照网》称其10月8日上午联系到处理该事件的山海天边防派出所, 还原事情真相。报道称, 10月6日晚, 几名河南游客在乔家墩子一海鲜排档就餐时提出异议, 并称: “大排档太脏了, 还不如家里厕所干净。”店家听到后与游客发生争执, 一言不合双方动手扭打起来。

### 双方互殴 游客店主均受伤 店家有无扒衣行为?

在映象网的报道中, 刘女士曾表示, 店家围殴他们的人将其哥哥衣服脱光殴打。“他们还打我哥哥的下体。”刘女士晒出的照片中, 可见一穿着短裤的男子躺在床上, 双腿及手臂布满血迹。刘女士承认对方也有受伤, 但并不清楚对方伤情。

警方则表示, “双方均有不同程度受伤, 河南籍游客张某某手部受伤及表皮损伤, 店主陈某头皮裂伤2处。”8日下午, 记者致电处理该事件的日照山海天边防派出所, 对方拒绝接受采访。至截稿时, 游客方面也未回复。最终, 这起借着国庆出游被宰的敏感而火爆全国的事件, 以“警方分别对店主陈某和游客张某某等人处行政拘留并罚款”而收场。

**常州百元白粥**  
国庆期间, 常州论坛上爆出“粥店卖出百元白粥”的消息。发帖的网友称, 在常州一家粥店点6元一位的白粥, 被店方告知已售罄, 在服务员误导下点了一锅白粥, 竟然要价百元。论坛上对此议论纷纷, 不少网友调侃, 青岛的大虾是38元/只, 这锅白粥没按米粒算, 已是“放过”。

对此昨天店家回应称是顾客断章取义。现代快报记者 葛小林 文/摄



百元白米粥就是左边这样的大砂锅盛着的

### 网帖发酵 “白粥竟然要100元”引发围观

近日, 常州网友爆料称“新北区荔园潮汕粥店, 白粥竟然要100元”, 化龙巷网友“show-song”发帖说, 10月5日晚上到新北区晋陵北路荔园潮汕粥吃晚饭。“原来这是一家黑店, 菜单上写的6元一位的白粥, 我们4个大人一个小孩吃饭, 结果要了一个砂锅白粥, 结账的时候是100块。而这个100块一锅的白粥在菜单上就没有写明, 问服务员, 说这是老板定的价格。”“我不明白, 这白粥是什么大米做的, 要100元一锅。”

现代快报记者注意到, 网友

### 消费者: 早知这么贵, 肯定不会点

昨天下午, 现代快报记者终于联系上了网友“showsong”。这位网友姓朱, 他在上海一外企当高管, 妻子在常州一高校工作。10月6日, 一家5口外出旅行回来, 想要找个粥店吃点清淡的食物当晚餐, 这才进了这家粥店。“我们点了点蔬菜, 想点6元一位的白粥, 服务员说没有, 接着误导我们点这个白粥, 菜单上并没有标注, 更没有明码标价。服务员只是说这白粥是几个人吃的, 至于100元的价格, 我们全家都没

## 第93届全国糖酒商品交易会 (2015·南京)

The 93<sup>rd</sup> China Food and Drinks Fair (2015·Nanjing)

时间: 2015年10月29日-31日 地点: 南京国际博览中心 (南京市建邺区江东中路360号)

主办: 中国糖业酒类交易会 承办: 中糖新创(北京)会展有限公司 协办: 中糖新创(北京)会展有限公司 江苏糖业集团

食品行业风向标 酒类行业晴雨表

始于1955年 近3000家参展商来自35个国家和地区 逾15万专业采购商到会洽谈

欢迎专业人士登录官网, 注册成为专业观众, 免费入场并享一站式服务! 官方网站: www.cafdf.com 联系电话: 010-68317174 13652231622 官方微博: @cafdress

## 消协支招

### 遭遇宰客怎么办?

就在昨天, 中消协表示, 希望政府有关部门对不法经营者采取零容忍态度, 依法严厉处罚。出门旅游遇到宰客该怎么办? 现代快报记者邀请了南京市消费者协会秘书长许明给大家支招。 现代快报记者 赵书伶 张瑜

### 1 第一时间用手机等保留证据

南京市消费者协会工作人员表示, 在价格上吃亏受骗的消费者确实存在, 尤其是一些经营手续不全的酒店餐馆, 菜单上没有明确价位, 有些食材只标有数字, 没有计量单位, 还有一些菜单价格牌故意弄得模糊不清, 有些消费者马大哈, 稀里糊涂点完, 吃完, 结果结账的时候发现被骗了。碰到了宰客怎么办? 首先要沉着冷静, 第一时间保留证据。“这次青岛大虾事件中, 游客后来之所以能维权成功, 和当时他们用手机拍照记录下证据有很大关系。一只虾38元, 吃了一份虾就得1520元, 明显有点背离正常的市场价格。”许明说, 碰到这类情况, 最好用手机、相机等随身携带的记录设备拍摄下当时的情景, 保留好证据, 防止相关部门介入处理时说不清。

### 2 引入第三方印证事件

“经营者应诚实守信, 公平交易, 店家明明知道这个38元1只虾的价格容易引起歧义, 就应该提前告知消费者, 可是这个事件中商家却没有履行, 而是事后才说。”许明表示。此时, 第三方对事件的还原和印证也相当重要。许明说, 此次青岛大虾事件中, 朱先生等人拨打了110报警, 警察出动后对事件进行了记录, 也是印证了整个事件, 进一步证实了宰客行为属实发生, 有利于后面产生纠纷时有证据支持。“第三方不一定是指警方, 周围游客、跟团导游等都可以作为第三方。”许明提醒, 如果发现周围没有可以介入印证事件的第三方且事态比较严重时, 可以直接拨打110报警, 不仅能保留相关证据, 还可以防止事态进一步蔓延。

### 3 及时拨打投诉电话

碰到宰客行为时, 提前准备好的当地投诉电话就派上用场了。“包括当地旅游部门投诉电话、物价部门投诉电话、工商消协投诉电话等。”许明说, 如果不放心, 碰到此类宰客行为时, 可以几个部门都咨询一下。此外, 如果消费者碰到合法权益受到侵害时, 不妨将遭遇经历如实发布到自己的微博、微信等自媒体账号上。“消费者一定要有维权意识, 不能因为在外地, 就有花钱消灾、多一事不如少一事的想法。如果可能的话, 最好把自己的经历及时发布到网上, 一是引起大家和相关部门对这类宰客行为的关注, 给你支招, 二是在一定程度上给相关部门施加压力, 督促他们快速做出应对措施, 三也是在一定程度上提醒后来的消费者, 注意此类宰客行为, 防止后来的消费者上当受骗。”

### 说法 宰客严重的可能构成犯罪

“所谓宰客, 就是让顾客以远远超过其真实价值的价格购买商品或服务。”由于这种交易明显的不公平性, 往往同时伴随着暴力或暴力威胁。“江苏当代国安律师事务所律师刘备说, 宰客行为不仅破坏了市场秩序, 还涉嫌侵犯顾客的人身及财产权利, 涉嫌敲诈勒索。据悉, 针对暴力宰客, 《刑法》规定了强迫交易罪: 即以暴力、威胁手段, 实施下列行为之一, 情节严重的, 处3年以上有期徒刑或者拘役, 并处或者单处罚金; 情节特别严重的, 处3年以上7年以下有期徒刑, 并处罚金: 其中包括(一) 强买强卖商品的; (二) 强迫他人提供或者接受服务的。暴力胁迫情节更加严重的, 甚至构成抢劫罪。