



饱受诟病的天价殡葬费为何屡禁不止？

北京四中院法官分析殡葬收费乱象及应对措施

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 秦晋

亲属遗体存放太平间不到3天,收费3.8万余元……北京大学第三医院太平间殡仪服务外包公司收取天价殡葬费一事近期备受社会关注,殡葬行业中畸高的价格和离奇的收费名目,引得群众纷纷吐槽。人们不禁发问:天价殡葬费近年来饱受诟病,为何却屡禁不止?

是什么原因滋生了天价殡葬费,面对天价殡葬费人们该如何拿起法律的武器维权,殡葬行业收费乱象又该怎么整治?带着这些问题,《法治日报》记者近日采访了北京市第四中级人民法院法官。

北京四中院法官说,天价殡葬费的产生大多具有一定的隐蔽性,有的消费者等到办完丧事结账时才被告知相关服务内容,有的商家虽告知消费者殡葬服务种类却未明示价格。此外,部分商家强推“一条龙服务”进行捆绑交易,更有部分城市的殡葬服务从业者联合违反价格管理规定,实施价格垄断,使消费者丧失议价选择能力,不得不支付远高于指导价格的价款。

法官表示,消费者在接受殡葬服务过程中遭遇上述“潜规则”,导致人身或财产遭受损害的,可依据我国民法典、消费者权益保护法等法律法规进行维权。殡葬行业兼具公益属性和市场属性,相关部门应联合推进多元治理,明确行业收费标准,规范行业健康发展。

行业整体缺乏准入门槛 多因素滋生天价殡葬费

殡葬仪式是人们生命最后的告别,有些公司却从中大发不义之财,使殡葬费长期居高不下。

北京四中院法官认为,消费者在亲人去世时承受着巨大悲痛,对不合理收费缺乏维权意识;人们出于忌讳等原因对殡葬事宜知之甚少,办丧事时往往不清楚丧事费用的合理价格区间;还有很多人抱有“丧事不问价”“花钱买安慰”“花钱越多越孝顺”的心理,这些都为天价殡葬费的产生提供了土壤,并滋生出了一系列行业乱象。

此外,殡葬业属于冷门行业,从业者鱼龙混杂,再加上丧葬事宜流程环节复杂,涉及机构众多,部分殡葬机构为追求利益,利用行业灰色地带漫天要价。部分地区还存在无证经营或是殡葬服务人员形成的严密组织,通过不法行为垄断区域殡葬市场,攫取巨额利润。

法官指出,当前殡葬行业尚未形成良性市场竞争,行业监管,引导职能缺位,行业整体缺乏准入门槛,对经营不规范的殡葬企业尚无具体的监管处罚措施。

“宽松的土壤,甚至滋生出‘以商养黑’的殡葬行业涉黑团伙,通过抢尸抢活,挟尸要价,强迫交易等多种手段垄断当地殡葬业务,肆意提高产品价格,如2018年安徽省合肥市瑶海区人民法院审理的‘方大胜涉黑案’。此外,部分医院将太平间承包给殡仪公司管理,个别公司为抢占业务,干扰、破坏医院的正常工作秩序,使本就陷入悲痛的家庭受到二次心理创伤。

关于近日社会反响强烈的天价殡葬费事件,北京市卫生健康委员会表示,为进一步规范和加强医院太平间及殡仪服务管理,北京将加强对太平间管理领域的排查和管理,禁止在医院太平间区域开展任何营利性殡葬服务,依法依规开展相关工作;各医院要落实监管责任,对目前合作开展工作的殡仪服务机构,在合作协议约定和日常工作中要履行监管职责,对于无资质的殡仪服务机构立即责令其停止服务。

被消费不承担支付义务 欺诈骗绑消费可以撤销

对于常见的“被消费”乱象,北京四中院法官表示,由于消费者没有事先选择具体服务,而是在全部殡葬流程走完后,才被商家告知接受了某一项服务,根据民法典规定,这种当事人意思表示不一致的民事法律行为无效。也就是说,消费者由于并没有选择购买服务的真实意思表示,该部分合同自始不成立,消费者也无需承担相应的支付义务。

在“欺诈骗绑”乱象中,部分殡葬公司在提供服务时只告知服务项目却不明示是否收费及相应价格,恶意模糊描述服务内容、服务价格,待全部仪式完成后视家属身份坐地起价。

对此,法官指出,根据消费者权益保护法,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务真实情况的权利。商家事先不告知相关服务和标准,将造成信息不对称,侵犯消费者的知情权,属于欺诈骗绑行为,消费者遇到这种情况可以请求人民法院或者仲裁机构对相关消费行为予以撤销。

在“捆绑消费”乱象中,部分商家在必要的停尸、清洗、搬运等服务中捆绑销售高价鲜花、寿衣、挽联等,否则拒不提供基础服务,或强迫消费者购买“一条龙服务”,并以各种不吉利的说辞迫使消费者购买额外的殡葬用品。根据民法典规定,一方或者第三人以胁迫手段,使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为,受胁迫方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。

此外,如果消费者发现殡葬商家存在垄断定价的行为,使自己多付价款的,可请求行政主管部门、消费者协会介入监管,维护自身合法权益。北京四中院法官指出,消费者协会如发现价格垄断侵害众多消费者合法权益,应积极履行其公益诉讼的法定职责。

加大政府投入降低收费 多元治理规范殡葬行业

“鉴于殡葬行业兼具公益属性和市场属性的复合特征,行业自律机制和市场监管部门管理存在权责交叉,规范该行业的运营行为和定价标准制定等需要多方共同协作,推进多元治理。”北京四中院法官说。

法官认为,民政、市场监督管理部门等应明确有关收费政策,强化收费行为的监管,加大政策宣传和违法处罚力度,完善配套政策,对殡葬行业乱收费、收费高问题进行引导,对基础殡葬服务,如遗体接运、存放、火化、骨灰寄存等领域强化其公益性,加大政府投入,降低各项收费。

医院等委托主体也应加强对太平间承包单位的监管约束,扩大其外包提供各种殡葬服务接受监督的范围,通过常态化监督检查、签订责任书、对违约机构及时解约等方式承担起相应责任。

殡葬行业协会应切实加强行业管理,明确行业收费标准,凡涉及收费项目的,要在服务场所醒目位置明示服务条款和须知,也可通过定期举办殡葬服务机构服务评比等方式促进行业自律,提升殡葬服务水平。行业协会还可派专人到殡仪馆提供咨询服务并设置意见箱,为消费者说明殡葬仪式流程和价格,保证消费者的知情权。

法官提醒,消费者应提高防范意识和维权意识,通过事先签订书面合同,提前询问价格,查询殡葬服务者经营资质等方式,积极规避殡葬服务过程中可能存在的法律风险,并在后期参与监督,破除“自认倒霉”的心理,在受到欺诈骗绑时注意收集、留存证据,及时向有关部门举报。

“消费者还应树立‘厚养薄葬’的殡葬新风尚,践行绿色殡葬、生态殡葬、节俭殡葬,铲除‘天价殡葬费’的生存土壤。”法官说。

食品非法添加趋向隐性化科技化

民间打假人讲述食药安全形势变化

● 经过多年打击整治,特别是“四个最严”要求提出后,我国食药安全整体状况有了明显改善,但线上线下销售的功能性食品添加激素类药物问题突出

● 我国食品药品安全问题频发,除了消费者缺乏组织、法律威慑力不足之外,归根结底是制假售假者的价值观出了问题。要确保“舌尖上的安全”,就应该严惩制假售假者,不折不扣地落实惩罚性赔偿制度

● 打击问题食品药品,既要靠行政主管部门,也要依靠广大群众,应动员更多的消费者积极举报食品药品违法行为,推动食品药品安全社会共治



食药安全·法治守护

□ 本报记者 陈磊

“当年,我在一家副食品商店购买了一盒海参,购买后发现这盒海参没有QS(食品生产许可证)标识,没有出厂日期,无厂名、厂址、电话。”近日,知名民间打假人张晓红接受《法治日报》记者采访,回忆11年前在山西某地的一次购物经历时说,那时市场上食品药品安全问题较为严重,充斥着大量过期食品、“三无”食品、非法添加食品等。

多位民间打假人对此持同样看法,他们认为,当时的食品药品安全形势面临诸多挑战。经过多年打击整治,特别是“四个最严”要求提出后,我国食药安全整体状况有了明显改善,过期食品、“三无”食品、进口食品无中文标签等问题在一定程度上得到了解决,但在时下如火如荼的线上销售中,一些功能性食品添加激素类药物问题突出,且非法添加趋向隐性化、科技化。

受访的民间打假人认为,食品药品安全问题的存在,归根结底是制假售假者的价值观出了问题,建议各地加大对民间打假人的支持力度,落实举报奖励制度;司法机关进一步细化司法解释,统一裁判尺度,依法鼓励消费者针对有毒有害食品药品提起索赔诉讼。

问题食品充斥市场 民间打假维权兴起

据张晓红回忆,那是2011年3月,他在山西省某市一家副食品商店购买了一盒“三无”海参,价值4200元。

我国对食品实行市场准入制度,未取得QS而生产的食品,一律禁止销售。张晓红认为,这盒海参标签不符合食品安全法关于预包装食品标签必须标明事项的规定,属于不符合食品安全标准的食品。之后,他将这家副食品店起诉至法院,要求其赔偿损失、支付10倍赔偿金。

在此之前,张晓红已经组建团队从事知假买假并向有关部门举报数十起问题食品、假冒伪劣食品。此案经过一审、二审,再审,2017年8月,法院作出再审判,由商家支付原告经济损失4200元,支付10倍赔偿金4.2万元。

“我们是消费市场领域的‘啄木鸟’,通过我们持之以恒的民事打假维权,一些制假售假食品下架撤柜、召回整改销毁、停止生产。”张晓红说。

河南人闫震(化名)是一名“80后”,在机缘巧合下进入民间打假领域。那是2013年春,在广东某市的超市、商店购物时,他发现不少标签有问题的食品,买回来后向商家提出索赔,“当时,不少超市、商店都能够买到问题食品”。

“我主要关注食品标签问题,比如新资源食品未标注不适宜人群或食用量,超范围使用食品添加剂,过量使用营养强化剂、产品虚标等级,超生产许可证许可范围生产、过期食品等。”闫震回忆,看当时的媒体报道,食品药品安全问题主要是地沟油、食品添加苏丹红等。

“十几年前,超市销售过期食品、无生产日期食品可以说是随处可见。”同样在广东某市从事民间打假的吴名(化名)告诉记者。

民间打假人的直观感受与国家有关部门的判断相一致。

公开资料显示,2011年12月,全国食品药品监督管理工作会议召开。会议指出,要清醒地认识到,当前食品药品安全形势仍然不容乐观,监管工作仍然面临诸多困难、问题和挑战。务必要深刻认识当前监管工作的艰巨性、复杂性,居安思危,未雨绸缪。

据统计数据:2012年,全国共受理食品安全举报案件14万多起,涉案金额8.6亿元;原国家食品药品监督管理局、公安部共侦办生产销售假药案件1.4万多起,案值160余亿元。2013年,国家食品药品监督管理系统共查处各类食品药品违法违规案件近30万起。

知假买假获得支持 食药安全形势向好

2013年10月,十二届全国人大常委会第五次会议对消费者权益保护法进行修订,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的3倍。

2013年12月出台的《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》明确:“因食品、药品质量问题发生纠纷,购买者向生产者、销售者主张权利,生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的,人民法院不予支持。”

一位民间打假人说,知假买假具有主张惩罚性赔偿的资格之后,更多消费者拿起了法律武器,与食品药品的违法者作斗争,起到了较为积极的净化市场的作用,有力地弥补了行政资源不足的现实。

闫震此时也开始知假买假并提起多件索赔诉讼。例如,2014年11月至12月,闫震在某网络购物平台上的一家网店多次下单购买茶叶礼盒,共花费593.9元。闫震认为茶叶礼盒外包装上的生产许可证号是虚假信息,因此网店销售的茶叶属于不符合食品安全标准的产品,遂向法院提起诉讼。

法院审理认为,根据国家相关法律规定,食品生产者应当取得生产许可证号,这是强制性规定。本案中,涉案产品未取得销售许可,消费者除要求赔偿损失外,还可以

向生产者或者销售者要求支付价款10倍的赔偿金。2015年3月,法院判决网店退还货款593.9元,向原告支付赔偿款项5939元。

湖北人杨林(化名)8年前走上专职打假的道路,专打含有问题添加剂或有害化学成分的食品。8年间,一批销售添加西曲曲的减肥药的保健品商店,因杨林及其团队打假而被处罚甚至关停。

还有民间打假人曾经在半年间向多个省份市场监管部门提供销售假药、有毒有害食品举报线索600起,得到书面、电话、短信回复的约500起,其中,被检出有毒有害物质并作行政处罚的约180起,被认定为假药并作行政处罚的200多起。

在张晓红印象中,最高人民法院食药司法解释实施后,对“知假买假”予以支持,市场上食品药品安全问题大为减少,食品药品安全总体形势变好,“滥用食品添加剂、过期食品”、“三无”食品、无中文标签进口食品等问题相对得到解决”。

在闫震看来,一个显而易见的转变是,广东某市的大中型超市的食品标签不规范问题解决了,甚至有的超市在票面上打印“经双方确认商品没有过期”的字样,还配备了专门清理清查过期临期食品的工作人员,“实体店的经营更加规范自觉”。

2021年4月,国家市场监督管理总局举行新闻发布会称,国家食品安全抽检数据显示,我国食品安全形势总体稳中向好。

添加剂使用不规范 制假售假时有发生

2019年5月,《中共中央 国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》印发,其中提出,我国食品安全工作仍面临不少困难和挑战,形势依然复杂严峻;微生物和重金属污染、农药兽药残留超标、添加剂使用不规范、制假售假等问题时有发生。

该意见指出,必须深化改革创新,用最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责,进一步加强食品安全工作,确保人民群众“舌尖上的安全”。

据张晓红观察,我国食品药品领域当前还存在一些普遍性问题,比如假冒注册商标食品、农药兽药残留超标食品、未标明有效期的劣药等。

闫震认为,我国食品药品领域目前存在的主要问题是,微商、直销、网店销售的众多功能性食品非法添加激素类药物,而且非法添加技术趋向科技化、隐性化,鉴定检测方法有时跟不上。

吴名发现,在个别地方,由于地方立法不再支持知假买假者属于消费者,还把原本不符合食品安全标准就可以要求10倍赔偿的标准提高,如要求消费者证明涉案食品有毒有害,导致民间打假困难重重,这些地方食品问题有回潮迹象。

据介绍,吴名去年以来对300起不符合食品安全的问题进行举报,大约280起涉及

的商家未被处罚。

在国家市场监督管理总局2021年4月举行的新闻发布会上,有关负责人披露,根据抽检数据,我国仍处于食品安全易发、多发期,微生物污染、农药兽药残留超标、超范围超限量使用食品添加剂等食品安全问题仍需持续治理。

知名民间打假人王海在接受记者采访时认为,我国食品药品安全问题频发,除了消费者缺乏组织、法律威慑力不足之外,归根结底是制假售假者的价值观出了问题。

落实举报奖励制度 严惩制假售假人员

食品药品安全是关系国计民生的大事。

作为广大消费者维权的开路先锋,侵权者的“啄木鸟”,民间打假人对于维护食品药品安全的建议是什么呢?

一位民间打假人认为,打击问题食品药品,既要靠行政主管部门,也要依靠广大群众,应动员更多的消费者积极举报食品药品违法行为,向行政机关提供线索,配合司法机关严厉打击食品药品违法犯罪,推动食品药品安全社会共治。

在张晓红看来,商家的本性是逐利的,但要有正确的价值导向,必须用法治“护航”。

“食药安全归根结底是‘管’出来的,其中群众民事监督不可或缺,惩罚性赔偿制度的生命力在于执行,要强化制度执行力,加强制度执行的监督,切实把惩罚性赔偿制度优势转化为治理效能。”张晓红说。

闫震希望各地加大对民间打假人的支持力度,落实举报奖励制度,司法机关进一步细化司法解释,统一裁判尺度,依法鼓励消费者针对有毒有害食品药品提起索赔诉讼。

作为多年从事打假的实践者,在王海看来,要确保“舌尖上的安全”,就应该严惩制假售假者,不折不扣地落实惩罚性赔偿制度,“希望完善法律,明确所有的商品购买者、使用者,接受服务者均可以主张惩罚性赔偿”。

王海认为,食品药品安全监管改革迫在眉睫,首要的改革是促进消费者组织的发展,让消费者和企业通过组织进行有效博弈。

王海还建议做好信息公开,以解决消费者和企业之间的信息不对称问题。比如食药监部门应该主动公开食品药品行政处罚决定书及第一时间公布全部食药抽检结果,不但可以威慑制假售假劣等违法行为,而且可以为消费者提供有效的指引。

“要用好法律,让人不敢作恶。”王海认为,法律的作用不仅要让作恶者埋单,更要阻止人们作恶。

漫画/高岳

