

我市发布2023年消费维权十大典型案例

买万元保健品服用没效果，退款！

YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安 刘晓霞

临近“3·15国际消费者权益日”，烟台市市场监督管理局发布了2023年消费维权十大典型案例。

1 商家临时涨价，消费者如何维权？

2023年国庆节前夕，外地游客于先生通过网络平台预订了开发区某民宿的三个房间，单价为280元/间，入住时间为10月3日-10月4日。付款后不久，民宿工作人员告知因国庆假期涨价，每个房间需要额外加收100元，三间房补差价共计300元，或者将订单退款以涨价后的价格重新下单。于先生对此不认可，随后向烟台市开发区消费者协会寻求帮助，要求按照预订价格入住。

接诉后，开发区消协介入调查，工作人员认为，预订付款后购买合同即时成立，商家应该按照合同履行，临时涨价违反国家法律法规规定，不可取，应予以原价入住，不得额外加价。APP平台、民宿方和于先生最终和解，同意以原价入住。

行，临时涨价违反国家法律法规规定，不可取，应予以原价入住，不得额外加价。APP平台、民宿方和于先生最终和解，同意以原价入住。

案例评析 本案中这种临时加价属于不履行价格承诺。依据相关规定，消费者可以联系预订的第三方网络平台，要求平台就没有履行如实告知的义务承担相应责任。作为商家，民宿方应该提前和大众点评APP协调好国庆房价调价问题，或在网络页面说明里明确注明，如“此价格节假日除外”等，以免在价格涨起后让消费者补差价引发纠纷。

2 保健产品说法多，老年消费需关注

2023年6月23日，龙口市市场监督管理局接到投诉，称一位老人在某老年爱心团购店购买了1万元的保健品，实际服用后没有效果，要求退货退款。

接到投诉后，执法人员进行调查核实，商家在口头推销宣传时声称该款产品可以降低血压、降血糖，实际上

消费者买到的只是一种保健品，作用有限，并没有商家宣传得那么神奇。经过执法人员调解，商家同意对消费者全额退款并注意宣传用语。

案例评析 保健品不是药品，不能轻信广告，延误病情。老人如身体不适一定要到正规医院看病治疗，按医嘱服药，不能以保健品代替药品。

3 预付费美容，夸大宣传

2023年6月6日，莱阳市市场监督管理局接到12345热线转办投诉，诉求人苏女士反映说其在某美容院花费20余万元进行系列美容护理，但实际护理效果与宣传效果不一致，认为该美容院存在乱收费、虚假宣传的行为，希望商家能够退还部分费用。

当日上午，莱阳市市场监督管理局执法人员向诉求人当面了解详细情况，随即组织执法力量调查取证。

经多轮调解，当日下午，被投诉人同意退还诉求人16万元并签订退款协议，现场退还至诉求人银行账户。

案例评析 依据相关法律法规，经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务。经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。

4 比萨到手“缩水”了，英寸变寸侵犯知情权

2023年5月21日晚，赵先生花了28元，通过外卖平台在某比萨店购买了一个9寸的手工芝士比萨。赵先生测量发现比萨直径约23厘米，但网上查询得知9寸应该是30厘米左右。对此，赵先生质疑比萨店存在虚假宣传欺诈消费者的行为，遂找到比萨店讨要说法。比萨店却坚持以比萨的计量单位是英寸为由不予理睬。隔日，赵先生投诉，要求商家解释并赔偿。

经查，比萨店在外卖平台将比萨的直径“英寸”不规范标注为“寸”，而未告知赵先生，侵犯了赵先生的知情权。经调解，比萨店向赵先生表达歉意并支付100元，双方达成一致。同日，比萨店将外卖平台上的西式糕点类食品的计量单位全部更正为“英寸”。

案例评析 “计量”在日常生活中的运用无处不在，尤其是一些舶来品、行业特殊惯例等。消费者一定要询问经营者，避免因歧义产生纠纷。

5 免费赠品诱惑入局，商家消费套路多

2023年6月15日，张先生投诉称，自家的老人在某手机大卖场购买了学习机，卖家声称学习机是免费的，实则需花2300元激活学习资料才能使用，要求退货退款。

经查，商家通过发短信的方式通知老人可以免费领取学习机，领取后只有购买特定的学习资料才能使用，且消费者认为学

习资料质量不好，不值售卖价格。经执法人员协商沟通，最终双方达成一致意见，商家为消费者退货退款。

案例评析 一些商家往往以免费赠品、低价体验等为噱头吸引消费者下单，实际却在提供服务的过程中重重诱导消费者加价升级，严重损害了消费者合法权益。

6 遭遇文具盲盒“刺客”，怎么维权？

市民反映其年满10岁的孩子在学校门口的小超市内，通过抽盲盒的方式购买圆珠笔，此类笔售价高达10元一支。市民对于这种售笔方式表示不认可，希望执法人员到学校门口的小超市进行调查并做退还处理。

经检查，该超市出售的是卡游公司出品的“奥特曼中性笔盲盒”，超市仅在商品下方标注了10元一支的价格标签。根据规定，盲盒经营者应当以显著方式提示8周岁及以上未成年人购买盲盒需取得相关监护人同

意。超市负责人在接受完普法教育后，对于孩子购买的盲盒笔愿意做退货处理。

案例评析 依据国家市场监督管理总局在2023年6月15日印发的《盲盒经营行为规范指引（试行）》第二十三条的相关规定：“盲盒经营者不得向未满8周岁未成年人销售盲盒，向8周岁以上未成年人销售盲盒商品，应当依法确认已取得相关监护人的同意。盲盒经营者应当以显著方式提示8周岁及以上未成年人购买盲盒需取得相关监护人同意。”

7 “网红”小家电质量、售后受诟病

2023年5月10日，消费者韩先生向蓬莱区消费者投诉中心投诉称：4月30日，他在某商场购买了一台洗碗机，使用几次后出现洗碗机卡顿等异常情况，于是联系了售后服务人员。售后上门调试后发现机器确实无法正常使用，便告知韩先生可以给予维修。韩先生要求退货，售后服务人员以超过退货时间为由不予退货。

经消投中心工作人员了解，韩先生购买的洗碗机已超出退货的质保期

限。经调解，售后服务部根据相关规定给韩先生更换了一款其他型号的洗碗机。

案例评析 近几年，不少小家电、智能家电深受消费者的喜爱。烟台市市场监督管理局工作人员提醒广大消费者，购买小家电应注意查看商品的标志和说明，尽量到正规购物场所购买知名企业生产的产品，应当以满足家居实际生活需求为宜，且要妥善保管付款发票等证据，如果发生消费纠纷可拨打12315电话进行投诉。

8 定制家具，三思后行

消费者丁女士于2023年4月在某全屋定制家居订购了一套价值21800元的家具。两个月后商家给其上门送货安装，丁女士发现定制的柜子安装好后与墙壁有明显缝隙，只有把石膏线拆掉，才能和墙壁贴合，并且柜子将吊顶射灯遮挡住了。丁女士认为是经营者测量时存在问题导致的，要求重做，但双方协商不成。

接到消费者投诉后，蓬莱区消

投中心工作人员立即展开调查，工作人员向经营者普及了相关规定。经过多次沟通、调解，经营者承诺返回厂家给予维修。

案例评析 目前，国家对定制家具市场的相关规范尚未完善，没有出台相关标准，烟台市市场监督管理局工作人员提醒消费者选购定制家具时，渠道要正规，慎交定金。良好沟通，细化协议，认真查验，不留隐患。留存证据，及时维权。

9 消费卡不续费不打折，消投出面解难题

蓬莱区消费者邹女士2023年5月购买了某美发店的预付费会员卡，价值1000元，每次消费的时候可以打五折。2023年8月底，邹女士持卡前去消费，卡里只剩50元，可这次消费了150元，她想再付100元现金，但是美发店的服务人员告诉她，想打五折就必须继续充值。邹女士认为非常不合理。

经蓬莱区消投中心调查，邹女士反映的情况属实。消投中心认为，由于美发中心没有签订书面合同，卡上

也没有会员须知，对卡的消费规定只是经营者单方约定的。经调解，邹女士这次消费享受五折优惠，支付给经营者100元现金。

案例评析 这是一起预付费卡引起的消费纠纷。烟台市市场监督管理局工作人员提醒广大消费者，在购买预付消费卡时，务必对经营者的市场信誉和经营状况有所了解，认真阅读有关会员细则，同时量入为出，理性消费。消费者购卡后要关注商家信息，如果发现商家突然停业、倒闭，应及时拨打12315电话投诉。

10 餐饮消费账单要看清，别被商家“薅羊毛”

市民在某餐饮店包厢就餐，点餐时点了一份烤鸭，没有点酱料和一次性使用手套。但是在结账的时候发现小票上收取了物料费35元，询问餐饮店后被告知，提供了一次性手套就要收费。消费者表示不满，要求餐饮店退还多收的35元。

经调查，餐饮店行为存在没有进行明码标价或提前告知的情况，该店

经营行为涉嫌侵害消费者的知情权、选择权和公平交易权。经过执法人员的调解，餐饮店退还了消费者35元物料费（一次性手套费用）。

案例评析 餐饮业经营者应当明示其提供食品和服务的价格，不得设定最低消费，不得收取或者变相收取餐位费（茶水费）、开瓶费等不符合规定的费用。