

商家临时涨价 消费者如何维权?

我市发布2023年消费维权十大典型案例

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



1 商家临时涨价属违反合同

【案情简介】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节期间涨价，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，随后向烟台经济技术开发区消费者协会寻求帮助，要求按照预订价格入住。

【处理过程及结果】接诉后，烟台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。

【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协调好国庆房价提价问题，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

【案情简介】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，实际服用后没有作用，要求退货退款。

【处理过程及结果】接到投诉后，我局执法人员进行调查核实，商家在口头推销时声称该款产品可以降低血压、降血糖，实际消费者买到的只是一种保健品，作用有限，并没有商家宣传的那么神奇，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，老人如身体不逞一定要到正规医院进行看病治疗，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

【案情简介】6月6日，莱阳市市场监督管理局接到12345热线转办投诉，诉求人苏女士反映其在某美容院花费二十余

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。

【处理过程及结果】当日上午，莱阳市市场监督管理局执法人员与诉求人当面对解详细情况，随即组织执法力量详细取证。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 披萨到手“缩水”，英寸变寸侵犯知情权

【案情简介】5月21日晚，赵先生花了28元，通过外卖平台在某披萨店购买了一个9寸的手工芝士披萨。赵先生测量发现披萨直径约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，遂找到披萨店讨要说法。披萨店却坚持以比萨的计量单位是英寸为由不予理睬。隔日赵先生向市场监管所投诉，要求商家解释并赔偿。

【处理过程及结果】经查，披萨店在外卖平台将披萨的直径“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，披萨店向赵先生表达歉意并支付100元。双方达成一致。同日，披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，一定要询问经营者，避免因歧义产生纠纷。

5 免费赠品被诱惑入局，商家消费套路多

【案情简介】6月15日，张先生表示自己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，实则需要花2300元激活学习资料才能使用，要求退货退款。

【处理过程及结果】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。

修改生产日期 超范围用添加剂

烟台公布2023年食品领域十大典型案例

12日，烟台市场监管局公布2023年食品领域十大典型案例，旨在营造“人人关心食品安全、人人参与食品安全”的食品安全社会共治良好氛围，全力构建从农田到餐桌的全链条食品安全社会共治新格局，保障市民“舌尖上的安全”。

非法经营添加药品的食品

2023年4月7日，莱阳市市场监管局对丁某经营的“健康降糖馆”进行现场检查。在其休息室内一处柜内发现“中华糖康参芪胶囊”“三清降糖王”两种产品，执法人员立即对涉案产品采取强制措施并送检。经检验，涉案产品中含药品成分“盐酸二甲双胍”和“格列本脲”，属于非法添加药品的食品。当事人经营添加药品的食品的行为，违反了刑法第一百四十四条的规定，涉嫌犯罪。依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条、《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》第三条的规定，莱阳市市场监管局将本案移送莱阳市公安局处理。

某公司抖音店铺销售的海捕大虾二氧化硫超标

2023年5月23日，海阳市市场监督管理局收到某地市场监督管理局网上抽取检测海阳市某商务有限公司抖音店铺销售的海捕大虾的检测报告，报告显示：经抽样检验，二氧化硫残留量项目不符合GB 2760—2014《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》要求，检验结论为不合格。2023年5月26日，向该商务公司送达检验报告和抽检结果通知书，法定期限内未提出异议和复检申请。该商务公司采购海捕大虾未履行进货查验义务，对其现场下达《当场行政处罚决定书》，责令其改正违法行为，给予警告的行政处罚。

经营添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康物质食品

2023年6月6日，福山区市场监督管理局对某有限责任公司经营添加食品添加剂以外化学物质和其他可能危害人体健康物质食品的行为，作出责令当事人改正违法行为，没收违法所得，并处罚款的行政处罚。

2023年3月29日，福山区市场监督管理局根据国家检测不合格报告线索通报，对某有限责任公司开展调查。经调查核实，当事人经营的豆芽，经抽样检验，6-苄基腺嘌呤(6-BA)项目不符合国家《关于豆芽生产过程中禁止使用6-苄基腺嘌呤等物质的公告》要求，结论为不合格产品。

生产经营超范围使用食品添加剂的食品

2023年6月16日，蓬莱区市场监督管理局依法对某酒业有限公司生产经营超范围使用食

品添加剂食品的违法行为，作出没收违法所得并处罚款的行政处罚。

2022年12月16日，蓬莱区市场监督管理局根据收到的线索，依法对淘宝店铺在售的由当事人生产的“某果味酒(葡萄味)”进行网络抽样。经检验，该产品的二氧化钛项目不合格。经调查核实，当事人为使“某果味酒”系列食品呈现出现视觉效果，将含有着色剂二氧化钛的“普创 浣沙粉末香精KT1001”添加到其生产的最终产品中。

擅自修改生产日期后销售过期食品

2023年6月26日，莱山区市场监督管理局查处某商贸有限公司擅自修改生产日期后销售过期食品的行为，因当事人行为涉嫌构成犯罪，该案已移送公安机关处理。

2023年6月，莱山区市场监督管理局与莱山区公安分局根据举报线索，成立联合工作组，对该商贸有限公司开展相关调查。6月26日，联合工作组根据前期摸排情况对该商贸有限公司进行现场检查，检查中现场发现智能喷码机、被篡改过生产日期的冰淇淋产品若干，另有大量相关产品存放在冷库。经调查，当事人销售的冰淇淋已于2022年7月过期，为获取非法利润，当事人涂改生产日期进行销售，涉案金额和涉案产品数量较大，性质恶劣。

未经许可加工“史青林”牌羊肉串

2023年7月18日，招远市市场监督管理局依法对某食品有限公司未经许可加工“史青林”牌羊肉串的违法行为，作出没收违法所得8400元；没收散装肉串23.16kg，“史青林”牌羊肉串(200g/袋,30袋/箱)100箱；没收“胜青机械”整形机2台、封口机1台并处罚款231080元的行政处罚。

2023年5月10日，招远市市场监督管理局执法人员依法对某食品有限公司的肉串加工点进行执法检查，在加工点院内西侧钢结构板房内见9名工人正在进行肉串加工，案板旁见已包装完成5箱“史青林”牌羊肉串(200g/袋,30袋/箱)，2箱棕色包装箱内装有散装肉串(2箱散装羊肉串现场称重为11.58kg/箱,共23.16kg)，在院内西北侧冷冻仓库内东南角位置发现有95箱“史青林”牌羊肉串(200g/袋,30袋/箱)。执法人员让陪同检查人提供《营业执照》《食品生产许可证》，陪同检查人现场未能提供。

【处理过程及结果】执法人员依法对某食品有限公司的肉串加工点进行执法检查，在加工点院内西侧钢结构板房内见9名工人正在进行肉串加工，案板旁见已包装完成5箱“史青林”牌羊肉串(200g/袋,30袋/箱)，2箱棕色包装箱内装有散装肉串(2箱散装羊肉串现场称重为11.58kg/箱,共23.16kg)，在院内西北侧冷冻仓库内东南角位置发现有95箱“史青林”牌羊肉串(200g/袋,30袋/箱)。执法人员让陪同检查人提供《营业执照》《食品生产许可证》，陪同检查人现场未能提供。

【处理过程及结果】执法人员依法对某食品有限公司的肉串加工点进行执法检查，在加工点院内西侧钢结构板房内见9名工人正在进行肉串加工，案板旁见已包装完成5箱“史青林”牌羊肉串(200g/袋,30袋/箱)，2箱棕色包装箱内装有散装肉串(2箱散装羊肉串现场称重为11.58kg/箱,共23.16kg)，在院内西北侧冷冻仓库内东南角位置发现有95箱“史青林”牌羊肉串(200g/袋,30袋/箱)。执法人员让陪同检查人提供《营业执照》《食品生产许可证》，陪同检查人现场未能提供。

境脏乱差，猫粮盆放在原料间地面，墙壁、豆皮机存在大量污渍，纸壳和塑料瓶随意堆放；抽查豆腐精粉、原材料大豆进货查验情况，提供不出相关证明文件和采购单据等材料，执法人员当场下达《当场行政处罚决定书》，要求3日内整改并予以警告。3日后执法人员复查，发现设施设备已按要求清洁，但是操作台仍有大量苍蝇尸体，原料间摆放无关垃圾，现场抽查泡剂剂和豆腐精粉进货查验情况，仍提供不出相关材料。

超限量使用食品添加剂

2023年8月3日，龙口市市场监督管理局查处靳某某超限量使用食品添加剂亚硝酸盐的违法行为，因当事人的行为已涉嫌犯罪，已移送至公安机关进一步查处。

2023年7月20日，龙口市市场监督管理局根据举报线索，对靳某某的经营场所进行现场检查。经调查核实，当事人靳某某在加工过程中确实存在使用亚硝酸盐的事实，并无法提供使用亚硝酸盐的数量和配比。经执法人员现场对已加工好的肉制品进行采样和送检，经检验该产品中亚硝酸盐项目的检测结果超过食品安全国家标准要求上限值的26倍多。

生产标签不符合《中华人民共和国食品安全法》规定的食品

2023年7月3日，烟台市市场监督管理局高新区分局接到群众举报，称烟台市某石油加油站赠送的瓶装水标签中含有虚假内容，生产厂家为该有限公司。经立案查明，当事人在涉案产品的标签上标注“天然饮用深层岩泉，富含钙、镁、钾、钠、银、锂、硼等13种人体所需的天然矿物元素”，实际上，当事人是以自来水为水源进行生产的。当事人上述行为构成生产标签不符合《中华人民共和国食品安全法》规定的食品，依据第一百二十五条第一款(二)项的规定给予处罚。

生产标注虚假生产日期及标签信息食品

2023年10月25日，龙口市市场监督管理局对某食品有限公司生产标注虚假生产日期及标签信息食品的违法行为，予以没收涉案产品和生产包材，并处企业罚款的行政处罚，对负有生产安全责任的负责人罚款。

2023年8月14日，龙口市市场监督管理局在日常监督检查中发现，龙口市某食品有限公司生产车间存在已生产的标注虚假生产日期及标签信息食品。执法人员现场下达《实施行政强制措施决定书》和《责令改正通知书》，对当事人已生产的涉案产品和包装袋实施强制措施，并当场责令其改正。

YMG全媒体记者 高少帅 通讯员 莫言

虚假宣传药品功效，重罚！

我市发布2023年反不正当竞争典型案例

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安)我市日前通报2023年反不正当竞争7起典型案例，以期规范商家依法诚信经营，保护消费者合法权益。

烟台某医药连锁有限公司某分店虚假宣传

烟台市场监管局执法人员现场发现当事人销售的药品“熊胆粉”上以爆炸签方式宣传“抗肿瘤”“抗过敏”等功效。经查，当事人对在售药品上述功效宣传与该药品标明的主治功能不符。至案发时，当事人已售出该药品39盒。

烟台市某农业发展有限公司虚假宣传销售农药

莱阳市场监管局依法对烟台市某农业发展有限公司进行现场检查。检查中发现，当事人在宣传中扩大了其在售农药的防治对象和适用农作物范围，故意夸大产品效果。

福山区某商行虚假宣传

福山区市场监管局执法人员在开展监督检查时发现，某商行现场有12位老人正在观看当事人播放的“虾青素叶黄素酯菊花饮(植物饮料)”宣传视频，内容涉嫌违法。

莱阳某商业有限公司未按规定开展有奖销售活动

莱阳市场监管局执法人员依法对莱阳某商业有限公司进行检查。现场发现该公司正在开

展有奖销售活动，现场未明确公布奖项种类、参与条件、奖品品名等。

烟台某电子商务有限公司刷单炒信不正当竞争

烟台市蓬莱区市场监管局收到移送线索，称烟台某电子商务有限公司通过某软件对其网络店铺内的商品进行刷单炒信。经查实，当事人为了提高网络店铺内电话卡的销量，购买刷单服务，实施刷单74笔，共支付佣金592元，涉案货值962元。

蓬莱某食品店虚假宣传及未明码标价

烟台市蓬莱区市场监管局接到举报称某食品店组织老年人开会销售“某品牌大蒜辣油软胶囊”保健品时进行虚假宣传。经查实，当事人组织顾客在店内以讲座的形式进行商业宣传，宣讲时所述的适用人群和功效与商品标注的实际情况不符，欺骗、误导消费者，同时未明码标价。

烟台某葡萄酒有限公司存在混淆行为

烟台市蓬莱区市场监管局接到举报电话，烟台某葡萄酒有限公司生产的苏打酒标注“香港新动力集团有限公司”的名称，涉嫌不正当竞争。经查实，当事人生产经营的“帕丽思苏打酒(配制酒)”产品，在未取得香港新动力集团有限公司授权的情况下，擅自将该公司的企业名称直接、完整地标注在酒标显著位置上，构成混淆行为。

摄影服务“花式”诱导连环充值

摄影机构诱导消费者全额退款

【处理过程及结果】接消费者投诉后，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《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定，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，烟台市市场监管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。双方要良好沟通，细化协议。收到家具时要认真查验，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

【案情简介】蓬莱区消费者邹女士2023年5月份购买了某美发店的预付费式会员卡，价值1000元，每次消费的时候可以打六折，邹女士认为非常合算，立即办理了一张。2023年8月底时邹女士持卡前去消费，卡里只剩50元，这次消费了150元，邹女士想再付一百元现金，可是美发店的服务人员告知想打五折就必须要继续充值。邹女士认为非常不合理。

【处理过程及结果】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，邹女士支付给经营者100元。

【案例评析】这是一起预付费卡引起的消费纠纷。烟台市市场监管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，消费者购卡后要及时关注商家信息。如果发现商家突然停业、倒闭，应及时拨打12315电话投诉。

10 消费账单要看清，别被商家“薅羊毛”

【案情简介】市民在某餐饮店包厢就餐，在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，之后询问店家，却被告知提供了一次性手套就是要收费的，消费者表示不满，要求退还多收的35元。

【处理过程及结果】经调查，商家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。

YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安 刘晓霞

【处理过程及结果】接消费者投诉后，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《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定，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，烟台市市场监管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。双方要良好沟通，细化协议。收到家具时要认真查验，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

【案情简介】蓬莱区消费者邹女士2023年5月份购买了某美发店的预付费式会员卡，价值1000元，每次消费的时候可以打六折，邹女士认为非常合算，立即办理了一张。2023年8月底时邹女士持卡前去消费，卡里只剩50元，这次消费了150元，邹女士想再付一百元现金，可是美发店的服务人员告知想打五折就必须要继续充值。邹女士认为非常不合理。

【处理过程及结果】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，邹女士支付给经营者100元。

10 消费账单要看清，别被商家“薅羊毛”

【案情简介】市民在某餐饮店包厢就餐，在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，之后询问店家，却被告知提供了一次性手套就是要收费的，消费者表示不满，要求退还多收的35元。

【处理过程及结果】经调查，商家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。

YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安 刘晓霞