

我市十大消费维权典型案例发布

涉及教培机构、婚庆服务、民宿预订等领域

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安)在2026年“3·15”国际消费者权益日来临之际,烟台市市场监管局发布2025年十大消费维权典型案例。

案例一 快速处置止纠纷,维权为民挽损失

案情简介:2025年11月10日起,福山区消协陆续接到某(烟台)传媒有限公司相关投诉210余件,其中11月24日至12月3日集中爆发170件。消费者均反映,通过该公司平台购电影票后,因行程调整需退改,却被“不可退改”规则限制,无法挽损。

处理过程及结果:消协工作人员放弃休息、加班加点,联合市场监管局对该公司现场检查,确认其为第三方平台。经查,该公司仅提供代下单服务,退款责任由河南某传媒公司承

担。因河南某传媒公司不在管辖区,工作人员耐心释疑,提供跨区域维权路径,并约谈烟台公司要求升级服务。此次处置投诉办结率100%,为消费者挽回损失5000余元,建立跨区域处置长效机制。

案例评析:面对集中投诉舆情风险,消协快速启动应急处置,精准核查、耐心释疑,有效遏制舆情扩散,同时规范企业经营、建立长效机制,彰显“维权为民”担当,为同类纠纷处置提供借鉴。

案例二 培训机构退费难,协调退款化矛盾

案情简介:2025年10月,高新区市场监管局接到投诉,消费者在某培训机构缴纳1000元报名费,因个人规划调整申请退款,商家拒绝。

处理过程及结果:工作人员联系商家,商家称已提供教材和网课,无法核实已享服务价值。工作人员指出,商家未明确约定退费事宜,违反

相关法律规定。经政策解读,双方协商:消费者退回教材、扣除网课损耗,商家退还600元,消费者满意。

案例评析:经营者使用格式条款时,需明确告知消费者退费等相关信息。该培训机构未履行告知义务,应合理处置消费者退费诉求,保障消费者合同解除权。

案例四 婚庆服务未履约,市场监管调解退费

案情简介:莱阳市丁女士与当地婚庆机构签订合同,累计支付5.64万元,后因不可抗力婚礼未举办,要求全额退费遭拒。商家称已提供设计服务,订金和设计费不予退还,双方协商无果后投诉。

处理过程及结果:莱阳市市场监管局全面调查,核实双方证据,依据

相关法律释明,引导双方换位思考。最终达成协议:商家扣除合理设计成本,退还丁女士40500元,双方和解。

案例评析:消费者签订婚庆合同应明确关键条款,商家需规范服务边界,面对合理诉求主动协商。市场监管部门的调解,有效保障了双方合法权益,维护了市场秩序。

案例三 电视机无法开机,市场监管局化解纠纷

案情简介:2025年11月,王女士在高新区某家电店花费5100元购某品牌电视机,使用中无法开机,官方售后多次维修未果,投诉至市场监管局请求调解。

处理过程及结果:工作人员联系商家与厂家,协调双方调解,明确商

家责任,最终商家协调厂家为消费者更换同型号电视机。

案例评析:根据《部分商品修理更换退货责任规定》,三包期内修理两次仍无法正常使用的,销售者应免费调换同型号产品,商家需依法履行售后责任。

案例六 加油站诱导消费,消费者及时维权

案情简介:2025年8月13日,消费者在龙口某加油站加油时,被工作人员诱导添加清洁剂,同意加1瓶(60元)后,工作人员要求续加5瓶,消费者被迫支付6瓶费用,投诉要求退还未添加的5瓶费用。

处理过程及结果:执法人员当日

介入,核查后协调商家全额退还360元,消费者认可处理结果。

案例评析:加油站未充分履行告知义务,诱导消费,侵犯消费者知情权和自主选择权。商家应明码标价、规范销售,消费者需留存证据,及时维权。

案例五 就餐计量有争议,依法调解规范

案情简介:2025年8月2日,3名消费者在龙口某石锅鱼餐馆用餐,商家称鱼重3-4斤,每斤36元,结账时却称鱼重5斤,且全程未告知准确重量,消费者要求商家称重公示。

处理过程及结果:工作人员核查发现,商家虽有标价,但未及时告知

鱼的准确重量。工作人员批评教育商家,要求其规范经营、公平交易,消费者对处理结果满意。

案例评析:经营者应坚守诚信经营,保障交易透明,消费者就餐时需增强自我保护意识,及时维权,共同营造公正消费环境。

案例七 充电站设备故障重复扣费

案情简介:2025年11月10日,消费者在牟平某充电站支付30元充电,因设备故障重复扣费且未及时退费,客服电话无人接听,投诉要求退费。

处理过程及结果:工作人员核实情况,现场验证充电桩故障问题,联系商家(注册地在南京)核查,确认商家已分4次退还全部扣款。工作人员

指导消费者查看到账情况,并要求商家维修设备、张贴故障提示,消费者满意。

案例评析:充电桩需求激增,商家需规范收费和售后。工作人员克服管辖限制和取证困难,高效维权,保障消费者权益,助力电车行业健康发展。

案例八 预付卡未使用,消费者申请退费难

案情简介:2025年12月22日,消费者投诉称,2024年在栖霞某SPA会馆充值1500元办卡未使用,申请退款时,商家要求扣除赠品费用且未实际退款。

处理过程及结果:工作人员核查发现,赠品为赠予性质,商家未告知

退费需扣除赠品费用。经两次调解,商家同意全额退款,消费者满意。

案例评析:商家不得通过格式条款排除消费者权利,未履行告知义务的,需承担相应责任,市场监管部门的调解有效保障了消费者预付卡退费权益。

案例九 酒店停电引纠纷,高效处置解民忧

案情简介:2025年10月3日,长岛某酒店因外部线路故障停电,数十名入住旅客投诉,要求赔偿,现场矛盾激化。

处理过程及结果:执法人员立即赶赴现场安抚情绪、核查原因,督促酒店报备抢修并通报进度,牵头协商赔偿方案。酒店提出退部分房费、赠早餐券等方案,矛盾全部化解。

案例评析:酒店虽无主观过错,

但停电导致服务瑕疵,需承担合理补偿责任。市场监管部门快速响应、精准施策,实现法理与情理统一,维护了旅游市场秩序。

案例十 微信预订民宿,消费者退房遭拒

案情简介:消费者王先生微信预订长岛某民宿,全额付款1000元,因行程有变要求退房遭拒,商家称抖音店铺有退费规则,消费者已超时限。

处理过程及结果:执法人员核查发

现,双方通过微信交易,商家未在微信中告知退费规则,其拒退行为违反法律规定。经调解,商家全额退还房费。

案例评析:线上平台规则仅约束平台内交易,线下交易中商家需主动告知退费规则。商家未履行告知义务,侵犯消费者知情权和自主选择权,需依法承担责任。

