



## 我市发布2025年十大消费维权典型案例

## 退费维权多发 高效监管化纠纷

YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安

昨日是“3·15”国际消费者权益日。日前,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 维权为民守初心

**案情简介:**2025年11月10日起,福山区消协陆续接到×××(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日集中投诉170件。消费者均反映,通过该公司平台购买电影票后,因行程调整需退改,却被“不可退改”规则限制,无法挽回损失。

**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进行现场检查,确认其为第三方平台,已明示退改协议等信息,履行法定义务。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。因河南公司不在辖区管辖,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其升级服务。此次处置投诉办结率100%,为消费者挽回损失5000余元,建立了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交纳1000元报名费后,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络课,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,消费者表示满意。

**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,应合理处置消费者退费诉求,保障消费者合同解除权。

## 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元购买了某品牌电视机,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,销售者应免费为消费者调换同型号产品,商家需依法履行售后责任。

## 案例四

## 婚庆服务未履约 高效调解助退费

**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,后因不可抗力导致婚礼未举办,要求全额退费遭拒。商家称已提供设计服务,定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,

依据相关法律解释,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4.05万元,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。

## 案例五

## 就餐计量有争议 依法调解并规范

**案情简介:**2025年8月2日,三名消费者在龙口某石锅鱼馆用餐,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,消费者要求商家进行称重公示。

**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。工作人员对商家进行了批评教育,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。



3月14日,蓬莱海关走进社区开展“3·15”国际消费者权益日宣传活动。YMG全媒体记者 唐克 摄

## 案例六

## 油站欺心施暗计 执法速拆欺诈局

**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。

## 案例七

## 充电遇重复扣费 核实调解及时退费

**案情简介:**2025年11月10日,消费者在牟平某充电桩支付30元进行充电,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,确认商家已分四次退还全

部扣款。

此外,工作人员还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,消费者表示满意。

**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

## 预付卡未使用退费难 调解后全额退款

**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(十一小长假),长岛某酒店因外部线路故障导致全域停电,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旅客情绪、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。酒店推出退部分房费、赠早餐券等方案,十余起投诉全部化解。

**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,实现法理与情理的统一,维护了旅游市场秩序。

## 案例十

## 未告知退费规则 民宿老板全额退款

**案情简介:**消费者王先生预订长岛某民宿,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。

**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,在线下交易中,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。

## 去年受理投诉两万多件

福山区消费者权益保护工作“成绩单”出炉

本报讯(YMG全媒体记者 邹春霞 通讯员 孙胜群)3月13日,为迎接第44个“国际消费者权益日”,福山区市场监管部门围绕“提升消费品质”主题,开展了一系列形式多样、内容丰富的宣传活动,旨在构建“宣传+服务+监管”的全链条消费维权模式,助力打造安全、放心的区域消费环境。

记者在现场了解到,2025年,福山区市场监督管理局消费者权益保护协会全年共接收12345投诉举报工单16227件,接收12315工单3203件,加上ODR平台工单、网上民声、现场或电话投诉举报、全国消协智慧315平台投诉举报等6个渠道共计接收投诉举报工单20230件,同比增长12.76%。

畅通维权渠道,让消费者更舒心。认真落实“首接负责制”“接诉即办”等制度,畅通消费投诉渠道,保障消费投诉受理及时。2026年截至目前,各类渠道共计接收投诉举报工单2636件,同比增长17.94%。这些投诉中,食品类(28%)、交通工具类(25%)、家居用品类(20%)、服装鞋帽类(12%),预付商家“跑路”、网络购物纠纷、误导老年人购买保健品等为投诉高频类型。投诉举报按期办结率100%,消费诉求处理时效与满意度大幅提升。

筑牢安全防线,让消费者更安心。针对近年来消费者反映强烈的热点问题,如预付式消费、假冒伪劣产品、汽车售后等,福山区市场监管部门通过约谈20家重点企业、发布消费警示等方式,向公众普及相关法律法规和维权知识。同时,组织开展专项执法行动,严厉打击虚假宣传、价格欺诈、制售假冒伪劣商品等违法行为,切实维护消费者合法权益。

推动社会共治,让消费者更放心。积极倡导“消费者至上”理念,鼓励企业诚信经营,推动建立消费纠纷多元化解机制。2025年,烟台大润发商业有限公司(福山店)消费维权服务站被评为烟台市日用消费品领域十佳消费维权服务站。福山区市场监管部门通过ODR平台(在线消费纠纷解决系统)、消费维权服务站等载体,倡导企业自主处理投诉,引导企业主动履行社会责任。此外,还通过加强与消费者协会、行业协会、媒体等社会各界的合作,形成消费维权合力,共同营造安全、放心的消费环境。

锤炼业务本领,让消费者更省心。聚焦消费维权工作实际需求,常态化开展工作人员业务培训,重点围绕投诉调解技巧、法律法规解读、热点难点问题处置等内容,系统提升工作人员的专业素养和履职能力,打造一支业务精、作风硬、服务优的维权队伍。

在2025年烟台市消费投诉调解技能大赛中,福山区市场监督管理局表现突出、斩获佳绩。两名参赛人员分别荣获个人二等奖和三等奖,该局荣获团体二等奖,充分展现了该局消费维权工作人员的专业能力和良好精神风貌,以专业服务让消费者维权更省心、更高效。

2025年全国受理  
消费投诉举报2600多万件  
挽回经济损失超40亿元

2025年全国通过

▲同比增长

12315平台、电话等渠道共受理  
消费者投诉、举报、咨询4386.6万件

其中 投诉举报2646万件 ▲9.8%

全年为消费者挽回经济损失43.5亿元

消费维权效能持续提升

消费投诉总量首次突破2000万件

达2036.6万件 ▲9.3%

售后服务、质量、食品安全、合同问题位居前列  
售后服务投诉连续三年居首

合同问题投诉

▲40.3%

退款难、霸王条款、履约不到位等问题突出

网络消费维权占比过半

全年网购投诉举报  
1506.7万件

占比56.9% 挽回损失10.7亿元

外卖行业投诉举报随竞争波动

全年50.5万件 ▲14.1%

共享充电宝投诉

▲62.5%

新能源汽车充电桩投诉

▲47.8%

新华社发(宋博制图)

资料来源:市场监管总局



商场里人头攒动。YMG全媒体记者 逢苗 摄