

我市消费投诉十大热点发布

其中食品餐饮类、汽车类、预付卡类居前三位

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安)2026年“3·15”国际消费者权益日来临,从烟台市市场监管局传来消息,我市2025年度消费投诉十大热点出炉,其中食品餐饮类、汽车类、预付卡类居前三位。

热点一:食品餐饮类相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

主要涉及四大类:一是食品安全,小型餐饮、外卖商家卫生不达标,食材不新鲜,商超临期食品管理不规范;二是价格与促销,外卖、生鲜电商存在隐藏费用,商家促销规则标注

不清;三是服务与售后,外卖配送责任推诿,商家以“特价”为由规避售后;四是资质与凭证,部分商家未公示资质,拒绝出具消费凭证,导致消费者举证困难。

科学引导及消费警示

经营者需落实主体责任,规范经营,配合监管;消费者需留存证据,明

确维权途径,理性消费,优先选择证照齐全的经营场所。

热点二:汽车类相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

主要涉及五类:一是三包责任推诿,经销商拒绝履行新车三包义务,拖延故障鉴定;二是维修服务不规范,擅自换件、使用副厂配件,维修记录不完整;三是三包条款告知不清,

隐瞒核心条款,二手车未告知维修记录;四是强制捆绑消费,强制购买保险、装潢等附加产品;五是代驾纠纷,司机绕路、操作不当致车损,平台与司机推诿责任。

科学引导及消费警示

经营者需规范三包履行和维修服务,杜绝捆绑消费,加强代驾管理;消费者需留存购车、维修凭证,熟悉三包条款,明确维权途径,可拨打12315热

线或通过全国12315平台投诉,涉及重大质量安全问题的,可委托第三方检测机构进行故障鉴定。

热点三:预付卡类相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

涉及这四类:一是商家跑路,以停业名义拖延,卷款失联;二是充值承诺不兑现,擅自变更服务、提高价格;三

是退卡难,设置霸王条款、高额违约金;四是信息不透明,未公示经营信息和卡内条款,资金未实行监管。

科学引导及消费警示

经营者需公示信息、规范经营,履行退款义务;消费者需理性充值,避免一次性大额充值,建议单次充值金额不超过2000元,尽量选择短期卡、次卡等风险较低的消费模式,发现商家存在跑路迹象或拒绝退卡时,及时拨

打12315热线或通过全国12315平台投诉,也可向辖区市场监管所或消费维权服务站申请调解;涉及群体性纠纷的,可联合其他消费者共同维权,必要时通过诉讼途径主张权利,并向公安机关报案备案。

热点四:线上消费类相关投诉

易引发的消费纠纷问题

主要问题:虚假促销、实物与宣传不符;积分兑换不透明;生鲜消费货不

对板、退换货门槛高、配送损坏、预售延迟等。

科学引导及消费警示

经营者需杜绝价格欺诈,完善售后服务;消费者需看清商品描述和售后政策,当面验货、留存证据,优先选择信誉良好的商家和平台。线上生鲜消费纠纷是“产品特性、供应链瓶颈、

商业模式与消费者预期”多重矛盾交织的结果。减少纠纷需要产业链各环节协同升级,从追求规模速度转向品质与体验的精细化运营,同时消费者也需提升鉴别与维权能力。

热点五:流量卡类相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

主要包括:宣传与实际不符,流量缩水、月租虚低、套餐变更;服务质量差,

网速不达标、突然停卡,售后失联;销售渠道转包,责任主体不明,维权困难。

科学引导及消费警示

为保护自身权益,建议消费者在选购和使用流量卡时,务必保持理性,做到“四看一留存”,即看清发行主体,优先选择由三大基础运营商官方直接发售的套餐或正规子品牌产品。看透套餐明细,不要轻信广告标语,必须仔细阅读完整的套餐说明。看准销售渠道,尽量通过运

营商自有营业厅、官方APP、授权旗舰店等正规渠道办理。看全用户协议,激活前务必阅读并理解用户服务协议,特别是关于资费变更、服务中断、争议解决等条款。留存证据以备维权,妥善保存所有宣传页面截图、与客服的聊天记录、支付凭证、套餐详情截图等证据。

热点六:酒店预订类相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

主要问题:酒店、民宿宣传与实际不符;民宿经营者难查找;旅游旺季价

格虚高;退订规则未明示、要求过高,退房退费困难。

科学引导及消费警示

酒店要规范设置退改规则,以加黑加粗、弹窗提醒等醒目方式展示退改相关的格式条款,履行提示义务;消费者线上预订酒店时应当仔细阅读退

改规则及法律后果,因个人原因取消预订,要及时和酒店沟通协商解约方案,同时注意留存预订凭证,方便后续维权。

热点八:沉浸式体验类相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

体验落差与“概不退费”。消费者支付数百甚至上千元后,认为体验内容缩水、设备故障或与宣传严重不符,但经营者以“体验服务已消耗”为由拒绝退款。

机构“跑路”风险加剧。此类项目投资大、回本周期长,部分经营不善的商家可能突然关门,高额预付券、会员费无法追回,消费者难以追踪其资产。

科学引导及消费警示

提醒消费者谨慎对待高额预付。对需一次性预付数百甚至数千元的体验项目,建议优先选择按次消费或小额套餐。确需预付,尽量与经营者约定分期付款或分阶段履约,勿轻信“效果图”“概念视频”,要求提供过往项目

的真实体验视频或消费者评价,特别关注“概不退费”的格式条款、有效期限制以及经营者单方变更服务内容的权利。需谨慎购买二手体验券,避免买到“空头券”。

热点七:保健、减肥类产品相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

主要问题:商家虚假宣传、诱导消费;无资质销售产品;产品添加有害成

分,存在安全风险;退款困难。

科学引导及消费警示

消费者需理性看待产品功效,核查产品资质。购买减肥产品时,查看商家是否有食品经营许可证、保健品备案凭证

等,拒绝购买三无产品。市场监管部门应严查减肥产品虚假宣传行为,对添加有害成分的产品生产企业依法追究。

热点九:黄金首饰类相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

核心纠纷:一口价黄金交易中,商家刻意弱化、回避克重信息,导致

消费者事后发现价值不符,引发退换货、价格争议。

科学引导及消费警示

消费者需区分计价模式,购买一口价黄金时主动核实克重和单价构成,留存交易凭证,理性判断价值匹

配度。若发现商家存在刻意隐瞒克重信息、回避关键问题等情况,应及时终止交易。

热点十:共享电单车相关消费投诉

易引发的消费纠纷问题

主要问题:共享电单车计费不清、押金退还难、客服响应慢;电动车

租赁收费不合理、押金不退、车辆故障退费难。

科学引导及消费警示

相关部门需完善政策,企业需公示计费和押金规则;加强用户教育,

引导文明骑行,规范停车行为。