消费陷阱花样多 擦亮眼睛莫上当

烟台市2024年消费维权十大典型案例发布

YMG全媒体记者 逄苗 通讯员 孙洪安 刘晓霞

临近“3·15国际消费者权益日”，烟台市市场监管局发布了我市2024年消费维权十大典型案例。

案例一：诱骗消费者签订合同，商家欺诈被处罚

【案情简介】

诉求人在位于芝罘区的某教育公司学习平面设计、视频剪辑等相关技能，被该公司诱骗签订了培训合同，认为存在欺诈行为，要求查处该公司并退费。

【处理过程及结果】

当事人的行为构成了使用不符合《合同行政监督管理办法》规定格式条款的违法行为。执法人员责令当事人改正违法行为，并决定给予警告并罚款1万元的处罚。经宣传教育，该公司对消费者进行了退费。

【案例评析】

市场监管部门作为消费者权益保护的主要部门，承担着对虚假宣传、价格欺诈、合同欺诈等违法行为进行规范，保护消费者合法权益的职责。

案例二：描述不当引误解，诚信经营为首要

【案情简介】

诉求人在某家具店花费4200元购买了床品和床头柜，商家导购告知床是实木板做的，诉求人认为是密度板，投诉商家虚假宣传。

【处理过程及结果】

芝罘区市场监管局接到投诉后，立即安排工作人员进行调查处理。经过协调，商家提出给予诉求人500元作为补偿，但诉求人要求补偿1500元。后经工作人员与双方多次沟通协调，最终双方达成一致意见，商家补偿诉求人800元。经调查，诉求人投诉商家虚假宣传一事因证据不足不予立案。

【案例评析】

在现代商场中，导购员成为消费者购物过程中不可或缺的角色。导购员应该保持诚信和专业精神，帮助消费者了解商品的真实情况，包括材质、性能等，不能为了增加商品销售量而误导消费者。

案例三：预订酒店退费难，了解条款是关键

【案情简介】

2024年12月12日，诉求人通过携程花费337元订购了烟台某酒店12月20日和21日两晚的房间。12月16日，诉求人看到更便宜的酒店，然后对之前订购的酒店提出退款申请，但只退了143元，联系商家退全款遭拒，诉求人遂投诉要求退全款。

【处理过程及结果】

诉求人是来烟台参加考试的学生，因经济原因，想换个更便宜的酒店。工作人员积极联系酒店协商退款，酒店表示房间已经订满，诉求人突然提出退款给酒店造成了损失，按照店内明码标价的价格扣除相应费用后，剩下的已经退款给诉求人。工作人员通过跟商家、携程协商，商家最终给诉求人退了全款。

【案例评析】

消费者在网上预订酒店时，应尽量选择入住前可退的酒店，部分酒店预订后，用户不满意可以全额退款，但有的酒店会收取手续费。消费者在预订酒店前一定要咨询清楚。

案例四：虚假宣传不可行，擦亮眼睛别上当

【案情简介】

诉求人通过拼多多平台购买了烟台某药房的阿昔洛韦乳膏，宣传页面写有“病友推荐、当天看效果”的广告语，诉求人认为该广告为虚假宣传，要求查处。

【处理过程及结果】

牟平区市场监管局接到投诉后，执法人员对涉事经营场所进行了现场检查，告知其投诉内容并出具了诉求人提供的3张证据照片。药房经理认可投诉内容，承认存在虚假宣传的行为。对于该药房发布虚假广告的行为，牟平区市场监管局责令其立即停止并给予了相应的行政处罚。

【案例评析】

工作人员在处理投诉过程中严格按照执法流程，对该商家的经营行为进行了全面深入的调查。当事人构成发布虚假广告的违法行为，被依法处罚。在查实具体违法事实并取证后，工作人员责令其立即停止虚假宣传行为，并给予相应的行政处罚。

案例五：家电下乡套路多，贪图便宜需谨慎

【案情简介】

诉求人发现龙口市北马镇某餐厅内进行了家电以旧换新活动，并通过发放鸡蛋等物品吸引老年人参与。诉求人认为该餐厅提供的均是质量较差的商品，对此表示不认可，遂向工作人员寻求帮助，希望取缔该活动。

【处理过程及结果】

工作人员通过与诉求人沟通，了解到其家里的老人参与了以旧换新活动，其认为产品质量不靠谱，希望帮助他们退款。工作人员通过与场地所有人联系到活动举办方，告知举办方诉求人对他们的产品不认可，经过调解，举办方同意退货退款。工作人员将结果告知诉求人，双方达成一致。

【案例评析】

近几年，陆续出现了一些打着“家电下乡，以旧换新”的幌子，销售一些不知名品牌商品，甚至是“三无”产品的商家。对于这类优惠活动，消费者需要查验活动组织方是否有资质，购买产品时要查验产品的合格证明，在购买时留存发票。

案例六：教育培训退费难，明确需求再消费

【案情简介】

王女士给孩子在龙口市某场馆花费27800元报名了教育培训课，后期孩子拒绝参加该培训。诉求人要求退款，但商家一直不退，诉求人通过投诉要求退费。

【处理过程及结果】

经龙口市市场监管局调查，诉求人要求按课时数量退还剩下的费用。商家强调相关课件、资料等费用已经产生，需要予以扣除。经协商，最终双方就退费金额达成一致。

【案例评析】

消费者应增强自我保护意识，选择信誉良好的培训机构；商家应诚信经营，提供优质的培训服务；监管部门应加大对教育培训市场的监管力度，维护消费者的合法权益。

案例七：家电故障引纠纷，依法处置解民忧

【案情简介】

王先生在某家电卖场购买了一台某品牌的智能冰箱，使用不到半年，冰箱就频繁出现制冷异常的问题。王先生多次联系厂家售后进行维修，但每次维修后不久，问题又再次出现。王先生提出换货要求，却遭厂家拒绝，随后向莱州市消费者协会投诉，希望帮助其解决问题。

【处理过程及结果】

工作人员指出，在三包有效期内，维修两次仍不能正常使用的产品，销售者应负责免费调换同型号、同规格的产品。经过多次调解，厂家最终同意为王先生更换一台全新的同规格冰箱，王先生对处理结果表示满意。

【案例评析】

在家电消费中，消费者享有“三包”权益。工作人员提醒消费者，在购买家电时要保存好相关凭证，遇到问题及时维权；家电企业要重视产品质量和售后服务，提高消费者满意度。

案例八：农机故障误春耕，消协快速解难题

【案情简介】

刘先生在春耕时节购买了一台新型拖拉机用于农田作业。在使用过程中，拖拉机频繁出现动力不足、变速箱故障等问题。

刘先生立即联系厂家要求维修，问题仍未得到彻底解决，刘先生要求退换产品，厂家拒绝。

【处理过程及结果】

消协接到投诉后，详细了解了拖拉机的购买、使用及维修情况，确定故障原因是产品本身存在的质量缺陷。经过多次调解，厂家最终同意为刘先生更换一台同型号的拖拉机，并补偿刘先生因延误春耕造成的部分经济损失。

【案例评析】

在此提醒广大农民消费者，购买农机商品时要确认经营者是否证照齐全，尽量选择信誉度高的正规企业生产的产品，并着重关注售后服务。要向经营者索要并保留好购货凭证或者发票、三包凭证以及使用说明书。

案例九：商家虚假宣传，消费者获赔偿

【案情简介】

投诉人在莱阳市某车行花费2700元购买了一辆电动车，当时商家承诺是石墨烯电池，但实际上是天能电池（铅酸、锂电），存在欺骗行为。诉求人通过投诉要求退车退款。

【处理过程及结果】

经莱阳市消费者协会调查了解，车行售卖电动车时为了卖点考虑，大力宣传该电池是最好的电池，存在虚假宣传行为。经过多次调解，车行同意给诉求人退货，并赔偿200元。

【案例评析】

本案中，商家并不承认承诺过是石墨烯电池，所以消费者一定要保留商家涉嫌虚假宣传的证据，以供维权所用。一旦确认商家存在虚假宣传，消费者有权要求退货退款，并主张一定的补偿。

案例十：保健食品不是药，虚假宣传需提防

【案情简介】

杜先生的父亲到招远市某理疗店理疗。其间，商家向其父亲推荐了三盒固体饮料，并告知该固体饮料可以治疗耳鸣，理疗费用和固体饮料费用合计3500元。

杜先生认为，商家这是虚假宣传，要求予以退货，但被商家拒绝。杜先生通过投诉要求退货退款。

【处理过程及结果】

经招远市消费者协会调查，该商家售卖的商品属于保健食品，而不是药品。商家不得告知消费者，该商品具有治疗疾病的功效。经调解，商家给予消费者退货退款。

【案例评析】

在此提醒广大老年朋友，要加强自我防范意识，正确认识保健品，不要轻信销售人员夸大的宣传。

试验现场秒变“打假课堂”

本报讯（YMG全媒体记者 纪殿国 通讯员 刘伟 摄影报道）消防产品是保护生命财产安全的重要“防护线”。假冒伪劣的消防产品关键时刻不仅不能防灭火，还可能造成更大的伤害。近日，烟台经济技术开发区消防救援大队联合市场监管局对辖区内生产、销售、使用单位的消防产品开展专项执法检查。对发现的过期、不合格消防产品进行收缴，并叮嘱各单位要严格落实消防产品质量安全责任，购买和使用合格的消防产品。

为确保查处的假冒伪劣产品不再流入市场，烟台经济技术开发区消防救援大队联合公安、市场监管等部门在辖区一工业园区内进行集中销毁，并借机开展了消防产品科普宣传活动。销毁现场采取碾压和破拆等方式，共销毁假冒伪劣、过期淘汰的灭火器、消防应急照明灯具、独立式感烟火灾探测器和消防水枪水带等1000余件。

活动现场，消防员向现场群众演示了灭火器、应急照明灯、过滤式自救呼吸器等家庭常见消防器材的使用方法，并通过有奖问答、发放宣传资料等形式，向广大市民科普生活中的防火小常识。

消防员还分别进行了消防水枪跌落试验、水带称重试验、过滤式自救呼吸器滤烟试验等，让现场群众直观了解优劣消防产品的质量区别，进一步提高市民对消防产品真伪的甄别能力。

下一步，烟台经济技术开发区消防救援大队将联合市场监管部门，持续加强对消防产品的质量安全监管，严厉打击消防产品违法违规行为，并通过开展消防产品违法案件警示曝光和宣传教育活动，引导大家共同监督消防产品质量安全，持续净化消防产品市场环境。

工作人员向群众讲解消防产品相关知识。

烟台市部署推动全民美育工程三年行动

本报讯（YMG全媒体记者 刘晋）为深入贯彻习近平文化思想，以全民美育推进新时代文化强市建设，构建城市文明新格局，3月11日上午，烟台市召开全民美育工程推进会。

会议聚焦烟台市全民美育三年行动的全面实施进行专题部署，会上印发2025年全民美育重点项目清单及系列配套方案，进一步明确任务、细化举措。下步，烟台将坚持以人民为中心的工作导向，扎实推进全民美育工作，通过夯实学校美育主阵地、构建社会美育大生态、开创城乡美学新模式、打造县域美育新样板、推动美育模式数字化、实现特色美育品牌化等关键行动，让广大市民群众了解美育、接受美育、参与美育。

会议要求全市各级各部门认真落实工作任务，努力将美育理念转化为广大市民的思维方式、行为规范、人文情怀和文化气质，打造物美、景美、城美、人美的文明底色，全面营造“以美育人、以文化人”的社会氛围，为加快建设环渤海地区中心城市和绿色低碳高质量发展示范城市贡献文明的力量。

芝罘区“三名”工作室授牌成立

名师带路打造教育领军团队

大会现场

本报讯（YMG全媒体记者 徐峰 通讯员 孙波 贺伟伟 摄影报道）昨日，芝罘区举行名师名校长名班主任工作室启动大会，七个“三名”工作室现场授牌成立。集众多教育者之力而打造的芝罘区“三名”建设工程，由此开辟了一条创新培育的新路子。

工作室成员代表教师车昀在现场郑重承诺，要以行动诠释“三名”担当，将初心扎根育人原野，用“五育融合”松土培根，拆除学科围栏，让“双减”育苗生枝，埋下“轻负高质”的种子，以匠心培育成长年轮，让专业赋能课堂新生，同心共筑教育生态。

为什么要成立“三名”工作室？对于“三名”工作室的规划，早前芝罘区教体局发布的《芝罘区名师名校长名班主任工作室（2024—2026）建设实施方案》中曾提到，工作室分“名师工作室、名校长工作室、名班主任工作室”三大类，将通过工作室建设，搭建名师、名校长、名班主任培养平台，引导和激励第四批芝罘区“三名”人选树立终身学习的意识，建立自我反思、同伴互助、专业引领的工作生态，培养一批具有先进教育理念和教育教学经验，在全区、全市、全省乃至全国有一定知名度和影响力的教育领军人物。

相关负责人表示，要将“三名”工作室打造成教师专业发展的优质平台，让培养人选与名师名校长近距离接触学习，通过跟岗学习、课题研究等方式，加速自身专业成长；有效整合和共享成员间的优质资源，让每个成员获取更多资源支持，实现科研成果突破；依托工作室，培养一批具有示范引领作用的教育领军人才，为芝罘教育高质量发展提供人才支撑，打造芝罘教育名优人才培养新高地。工作室的运作要与集团化办学、区片教研、共同体建设等有机融合，通过团队合作，为全区教师队伍建设、芝罘教育高质量发展作出贡献。

中国兵器工业五二所烟台分所：

主题党日活动走进无偿献血科普馆

本报讯（YMG全媒体记者 慕溯）3月5日上午，中国兵器工业第五二研究所烟台分所有限责任公司党委组织党员、团员及群众50余人前往烟台无偿献血科普馆，开展以“军工铸就忠诚之魂 热血彰显初心之志”为主题的科普践学党日活动，以实际行动践行雷锋精神，传递社会正能量。

在讲解员的引导下，员工们依次参观了“站史馆”“智慧献血”“血液密码”“5D影院”等展区。通过丰富的图文展示、生动的互动体验、详实的多媒体讲解以及沉浸式体验，员工们对血液知识和献血知识有了更深入地了解。在活动现场，大家积极交流，就血液检测、奖励政策、血液相关疾病、健康生活方式等相关问题提问，得到血站工作人员的耐心解答。活动最后，员工们深入血站“成分科”“检验科”，近距离了解了血液制备及检验流程。

此次主题党日活动，通过“党建+无偿献血科普”的创新模式，为中国兵器工业第五二研究所烟台分所有限责任公司的员工们提供了一场科技含量高、趣味性强、教育意义深远的科普盛宴。大家一致表示，将以此次主题党日活动为契机，牢记初心使命，立足本职岗位，积极投身国防科技工业建设，为五二所的高质量发展贡献力量。

塔山隧道南口信号灯路口至山海路高架桥北首：

17日起将占道施工

本报讯（YMG全媒体记者 杨春娜）昨日，记者从山东省路桥集团有限公司烟台市城市快速路塔山北路（山海路—观海路）建设工程PPP项目经理部了解到，因烟台市城市快速路塔山北路（塔山隧道南—凤鸣路）建设工程施工需要，自2025年3月17日至2026年4月30日对山海路（塔山隧道南口信号灯路口至山海路高架桥北首）占用道路进行主线施工。

施工时，山海路交通组织到东侧临时导改路双向4车道通行，北向南车流向南行驶至山海快速路高架桥东侧辅路时通过桥下导改车道转到高架桥西侧辅路往南通过路口。施工期间，山海路高架桥凤鸣路下桥匝道以北主线和凤鸣路上桥匝道合流点以北主线桥均全封闭，过往车流通过凤鸣路与山海快速路辅路交叉口通行。

占用道路施工期间，道路通行能力受到影响、车辆行驶缓慢、有一定的行车延误，过往车辆需要提前规划路线、尽量选择周边道路绕行，具体路线如下：①红旗中路—胜利南路—凤鸣路；②红旗中路—观海路—竹林路—竹林南路—凤鸣路。