

# 菜单标注“酸汤鱼 68元” 结账时被告知“68元/斤”

## 滇黔桂消费维权联盟公布 2025年度十大消费维权案例

珠宝商品“货不对板”、个人信息遭违法收集、预付卡退费遇阻……3月31日，滇黔桂消费维权联盟公布2025年度十大消费维权案例(以下为其中的6个案例)，聚焦景区服务、商品交易、个人信息保护、预付卡等重点领域，以案为鉴揭示行业乱象，剖析多领域消费痛点，为加强市场监管、规范行业经营敲响警钟，也为广大消费者送上一份实用的“避坑指南”。



### 景区特价票涉嫌虚假宣传

2025年11月1日，广西桂林某景区通过官方公众号发布“双十一”促销通知，宣称消费者可于2025年11月11日零点起通过指定平台抢购69.9元特价门票，使用期限为一年，截止时间为2026年11月30日。因优惠力度较大，活动引发广泛关注。2025年11月11日零点，大量消费者涌入平台抢票，却发现无相关活动入口，致电景区客服也未获明确有效解决方案。随后平台虽恢复正常，但部分完成交易的订单在下单仅两分钟后被自动退款，且门票使用截止时间被缩短至2025年11月30日，与前期宣传的一年有效期严重不符。消费者认为景区未履行促销承诺，涉嫌虚假宣传，遂集体向市场监管部门投诉维权。

桂林市兴安县市场监管局接诉后

迅速开展全面调查。经核查，此次纠纷主要系景区官网与各抢票平台接口突发技术故障，以及平台票价信息录入错误所致。为妥善处理群体投诉，兴安县市场监管局约谈景区运营公司负责人，责令其采取有效措施弥补消费者损失。运营公司随即启动应急处置机制，排查修复接口故障，短时间内恢复各平台抢票通道，并安排专人向消费者反馈处理情况。相关平台紧急更正门票有效期信息，完善信息发布审核流程，杜绝类似失误再次发生。经多方努力，纠纷得以圆满解决，已完成交易的订单均被确认有效，已售门票可在2026年11月30日前正常使用。景区还就此次事件向消费者公开致歉，获得多数消费者谅解。

### 用淡水养殖珍珠以次充好

2024年11月8日，黄某某通过电商平台在“北海依莲珍珠20年老店”购买了一对海水珍珠耳钉和一条海水珍珠项链，消费金额3450元。收货后，黄某某将耳钉和项链送至广西北海市产品质量检验所国家珍珠及珍珠制品质量检验检测中心检测，检验结论为淡水养殖珍珠项链、淡水养殖珍珠耳插。黄某某与商家协商赔偿未果，于是向鹿寨县人民法院提起诉讼。

法院审理认定，“北海依莲珍珠20年

老店”系邓某某经营的电商店铺，邓某某向黄某某出售的珍珠项链和耳钉并非双方约定的海水珍珠，属以淡水养殖珍珠以次充好，构成欺诈。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款规定，法院于2025年5月22日作出民事判决，判令邓某某向黄某某退还货款3450元，并支付三倍价款的惩罚性赔偿金10350元；黄某某同时向邓某某退还所购珍珠耳钉和珍珠项链。判决作出后，双方均未上诉，判决书已生效。

### 企业违法收集使用个人信息

2024年10月，广西藤县市场监管局陆续接到群众投诉，反映藤县某装饰有限公司工作人员频繁通过电话、微信发送商业信息推介业务，干扰群众正常生活，涉嫌非法获取和使用个人信息。经核查，藤县某服务有限公司物业经理李某某自2024年8月22日起，在未经小区业主同意的情况下，擅自将其所管理的“华府中心”小区284条业主信息，通过互联网泄露并传输给装饰公司主管潘某某。潘某某组织公司业务人员利用上述信息针对性开展业务推介，成功签约8套房屋装修合同。事后，潘某某

以“便捷费”名义向李某某支付8000元，由李某某个人收取。

李某某和潘某某收集、使用个人信息的行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条的规定，并涉嫌触犯《中华人民共和国刑法》。因装饰公司及相关人员拒绝配合说明违法获取个人信息的来源，为进一步查明事实，藤县市场监管局依法将案件移送公安机关。2025年7月23日、24日，李某某、潘某某因涉嫌侵犯公民个人信息罪被依法刑事拘留。目前，案件已由公安机关移送检察机关审查起诉。

### 装修中用颗粒板替换实木板

2025年5月6日，昭通市巧家县消费者杨先生与某家居店签订总价19000元的全屋定制合同，并首期支付了17000元。双方口头约定柜体使用“多层实木板”。6月20日安装时，杨先生发现所有板材被更换为“颗粒板”，要求商家重新按原约定履行遭拒，遂于6月21日向巧家县消费者协会投诉。

巧家县消费者协会接诉后，立即成立专项调解小组，同步对接消费者与商家开展调查取证。调解员一方面收集消费者提供的合同文本、付款凭证、沟通记录等材料，另一方面前往该家居门店核查订单记录、板材进

货凭证，确认商家实际订购并使用的板材为颗粒板，与双方约定内容完全不符。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定，经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务。双方关于板材材质的口头约定构成合同内容，经营者擅自更换为低价板材，构成违约。依据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条，违约方应承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等责任。经多轮沟通调解，双方最终达成协议：商家为消费者免费将所有颗粒板更换为原约定的多层实木板，并一次性补偿消费者5500元。

### 诱导预付款充值后未按期退款

2025年2月2日，消费者杨某在贵州省黔东南州锦屏县某皮鞋专卖店选购鞋品时，经商家推销办理会员预付款充值，支付600元。商家承诺充值600元可获赠一双鞋及6张百元代金券，但未告知代金券有“不可叠加使用”的限制，店内也无任何相关使用规则的公示。杨某充值后通过微信小程序才发现该限制。因杨某为返乡人员，无短期多次购买鞋品的需求，当场向商家提出按原价购买已选好的299元鞋品，并要求退还剩余的301元预付款。商家口头应允并承诺2月10日

前退款，到期后未履行承诺，也未作任何回复。杨某遂向锦屏县消费者协会投诉，要求退还剩余款项。

接诉后，锦屏县消费者协会工作人员赴该店核查调解。工作人员向商家详细阐释了《中华人民共和国消费者权益保护法》中关于消费者知情权的规定，明确指出经营者以预收款方式提供商品，应当向消费者真实、全面地告知相关使用规则，若因未履行法定义务而影响消费者消费决策的，应退回预付款。经调解，商家当场为消费者退还剩余充值款301元。

### 菜单未注明计价单位引发纠纷

2025年7月16日，消费者何女士在黔东南州施秉县某饭馆就餐，点餐时看到菜单标注“酸汤鱼68元”，便点了此菜。结账时，商家告知该菜品计价单位为“68元/斤”，何女士所食用的鱼总价190元。何女士认为商家未提前明确计价单位，存在价格误导，多收了费用，在与商家协商无果后，向当地消费者协会投诉，要求退回多收费用。

接诉后，施秉县消费者协会工作人员赴该饭馆核查，发现菜单上的“酸

汤鱼”菜品仅标注“68元”，未标明任何计价单位。工作人员向饭馆经营者宣讲了《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国消费者权益保护法》中关于明码标价、消费者知情权与公平交易权的规定，明确指出经营者提供服务必须完整标注价格、计价单位等核心信息，不得在标价之外加价。经调解，饭馆经营者当场向何女士退回多收费用122元。

本报记者 王磊