

海口发布“3·15”热点消费投诉典型案例

节假日茶楼加收服务费
直播卖海鲜涉嫌以次充好

案例一

节日期间就餐被加收20%服务费

消费者反映称，春节期间在某茶楼就餐，结账时被要求加收20%的服务费，其认为不合理，希望市场监督管理局帮助协调处理。

案例点评

海口市市场监督管理局表示，依据我国《消费者权益保护法》第八条、第九条、第十条的有关规定，消费者在购买商品或接受服务时，享有知情权、自主选择权以及公平交易权。

根据我国《消费者权益保护法》《价格法》的有关规定，经营者提供商品或者服务应当明码标价，在春节期间若需收取额外服务费的，必须以显著的方式提前告知消费者，消费者在明确知悉相关情况下，可以自主决定是否接受这一类的商品或服务。

经营者如果事前未以显著形式告知消费者有关收费标准，而是在结账时才提出加收服务费，属于未尽到提前告知义务，涉嫌侵害了消费者的相关权益。

提醒

节假日期间外出消费时，遇到经营者未提前告知或在经营场所未以明显的文字提示需另收服务费，在结账时又加收服务费的，一定要注意保留好相关的消费凭证，或通过现场拍照、视频等方式保留证据，通过拨打12315热线等渠道反映情况。

节假日，茶楼加收服务费、主播直播卖货涉嫌以北方海鲜冒充海南本地地产海鲜……3月12日，海口市市场监督管理局发布2024年“3·15”热点消费投诉典型案例。

南国都市报
记者 蒙健

案例二

直播带货存虚假夸大宣传、“货不对板”

消费者反映某平台直播间内，主播在直播卖货时涉嫌以北方海鲜冒充海南本地地产海鲜，希望市场监管部门核实。

案例点评

海口市市场监督管理局表示，直播带货是通过互联网平台，使用直播技术进行远距离的商品展示、咨询导购的新型服务方式，具有互动性强、传播范围广等特点。作为消费的新业态，直播带货在促进消费等方面发挥了重要作用，然而在网络直播繁荣发展的背后，也催生各种乱象，网络直播带货中存在的侵害消费者权益行为的主要类型：虚假、夸大宣传，推荐的商品与实物不一致；使用可能会误导消费者的绝对化用语；诱导消费者场外消费，要求添加微信支付；使用缺乏商品详细介绍或与其销售商品不一致的“专拍链接”；退换货难、售后无门等行为。以上行为违反了《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》《广告法》的规定。

此外，由于信息不对称，消费者往往在主播“限量”“秒杀”等言语引导下冲动消费，使用主播提供的专拍链接或受主播诱导添加微信私下交易。如果主播在事后删除直播回放或不保留回放，消费者在维权时将难以拿出相关证据证明双方交易的内容及证据证明主播在直播时宣称内容，自身权益将难以得到有效保护。

提醒

消费者要树立理性消费观念，避免盲目跟风，尽量选择规模较大、信誉较好、正规的渠道购买商品；仔细阅读商品详情页面，了解所购商品与主播宣传是否一致，购买前最好能多了解一些所购商品的基本常识，提高自己的鉴别能力；要注意保留消费凭证，通过截屏、录屏、拍摄视频等方式记录消费过程，查看直播间商品评价，并在直播平台内付款，切勿通过其他渠道转账，以便遭遇消费纠纷时能更好地维护自身合法权益。

“复方首乌地黄丸”能降血压、降血脂？

药店涉嫌夸大药品功效误导消费者
海口市场监管部门介入调查

南国都市报3月12日讯(记者 姜飞文/图)海口一药房销售的一款复方首乌地黄丸，产品包装上的“功能主治”中没有降血压疗效，但药房却宣称药品具有降血压、降血脂等作用。3月12日，海口市场监管部门介入调查。

前不久，家住海口的曲先生感觉自己身体不适，时有头晕目眩和乏力症状，后来到诊所检查发现血压偏高。2023年12月11日上午，曲先生路过位于海口创美路福信堂大药房中海店，准备购买一些降血压的药品。

“进药店就看到在醒目位置推荐销售的一款‘复方首乌地黄丸’写着‘高血压’‘高血脂’和‘视物模糊’字样。”曲先生说，如果中成药真能降血压，副作用就会少很多，经过向店员一再确认，被告知复方首乌地黄丸确有降血压功效。

当天，曲先生花722元购买了一盒产品，服用了两个多月后，发现血压高的问题并没有得到明显改善。曲先生说，他后来仔细阅读了产品包装上的“功能主治”内容，发现药品功效包含滋阴补肾，乌须黑发，壮筋骨。用于腰膝酸软，头痛眩

晕，须发早白。根本没有治疗高血压、高血脂等功效。

“当时店员给了我一张宣传单，上面印有适用症状几十种，其中包括尿酸高、高血压、高血脂、高血糖等。”曲先生说，宣传单与产品实际功效相差太远，夸大了产品功效。

记者在曲先生提供的宣传单上看到，除了产品本身标注的“功能主治”外，还包括了20多种男性女性常见病症，以及腰椎间盘突出等其他20多种病症。

“如果(药店)工作人员称有降压作用，消费者可以让对方提供依据，或者相关证据。”3月12日，记者致电药品生产厂家，核实药品的具体功效时，工作人员明确该产品功效以包装上标注内容为准，如果药店宣传的与产品标注内容不一致，消费者购买此类产品要谨慎。

12日上午，记者来到该药房了解情况时，药房销售人员称宣传单是送货时别人提供的，至于谁送的货，该销售人员表示不清楚，也拒绝提供供货商联系方式。

目前，海口市市场监督管理局城西市场监管所工作人员已介入调查。



药房销售的药品包装盒外标有“高血压”“视物模糊”字样。▲

药房向顾客提供的宣传资料上显示的产品功效。▶

