

违法收集使用消费者个人信息被罚7000元、销售过期饮料受处罚2万元、网购平台会员利用空包刷单被罚1万元……

## 陕西2022年度消费维权典型案例发布

本报讯(记者 刘强)3月15日,陕西省市场监督管理局发布了2022年度消费维权典型案例,涉及消费者个人信息、房地产、汽车、药品、化妆品等多领域。

**1 违法收集使用消费者个人信息案**

2022年6月,汉中市南郑区市场监管局接到消费者投诉称,汉中市南郑区法镇兰洪艳移动通讯代理点经营者,未经消费者许可收集、使用消费者个人信息。

经查,当事人未经消费者同意收集、使用消费者个人信息用于其公司业务宣传推广的行为,违反了《消费者权益保护法》。汉中市南郑区市场监管局依法对当事人作出责令改正,并处罚款7000元的行政处罚。

**2 房地产销售公司拒退首付款案**

2022年3月,铜川市市场监管局新区分局接到消费者投诉称,其在某房地产销售公司签订购房合同,并缴纳了37万元首付款。因后期贷款未办理成功,向该房地产公司申请退还首付款及定金,遭到对方拒绝。

经查,该公司存在借助消费者未详细了解合同条款约定,从而侵害消费者权益的问题。该行为违反了《消费者权益保护法》,铜川市市场监管局新区分局组织双方进行调解。经调解,该公司为消费者退还了定金及首付款,消费者对结果表示满意。

**3 火锅店“最终解释权”受罚案**

2022年6月,商洛市镇安县市场监管局执法人员在巡查时发现,吾悦火锅店外墙张贴喷绘广告一幅,发布含有“吾悦火锅,盛大开业,空前钜惠,充值500送100,充值1000送300……本次活动最终解释权归本店所有”等内容的促销广告,涉嫌侵害消费者权益。

经查,当事人于2022年5月1日在其火锅店楼下外墙张贴了此喷绘广告,用于店铺开业促销。截止2022年6月15日,无违法所得。该行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》,商洛市镇安县市场监管局依法对当事人作出警告,并罚款1000元的行政处罚。

**4 质保期内变相收费纠纷案**

2022年5月,榆林市市场监管局接到消费者投诉称,其于2012年11月在某汽车销售服务有限公司购买一辆大众汽车(购车年限9年、行驶9万多公里)。使用时变速箱突然出现问题。按照经营者承诺,该车型变速箱质保延期至10年或行驶里程10万公里,对非人为因素损坏的变速箱,经营者承担免费维修义务。但

经营者以未在本店保养为由,要求消费者承担工时费等费用共计4000元。

榆林市市场监管局组织双方进行调解。经调解,依据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》,商家同意不收取任何费用,免费维修,消费者表示满意。

**5 虚假宣传误导消费者案**

2022年5月,西安市市场监管局执法人员在陕西货满满供应链管理有限公司进行现场检查时发现,其办公场所墙面上有公司简介、企业发展历程的宣传展板,其中在企业发展历程的展板中有“业绩翻倍:2020年7月货满满城配与京东、安得、苏宁电器供应商达成长期战略合作关系。2020年10月与德邦物流、顺丰速运、壹米滴答、中石化、中外运达成长期战略合作关系”的表述文字。

经查,确定当事人使用没有真实性依据的表述。西安市市场监管局依法对当事人作出罚款8万元的行政处罚。

**6 温泉游玩受伤获赔案**

2022年8月,西咸新区市场监管局秦汉新城分局接到消费者投诉称,其夫妇二人在某温泉世界游泳时,先生的脚被异物严重划伤,经营者态度傲慢、推卸责任。

经查,确认该起纠纷是因为场地不平整导致消费者脚部受伤。西咸新区市场监管局秦汉新城分局对经营者进行了约谈,要求其消除安全隐患,保障消费者权益。最终双方达成赔偿协议,经营者赔偿包括医疗费、住院伙食补助费、营养费、护理费、交通费共计9267.49元。

**7 销售过期饮料受处罚案**

2022年7月,宝鸡市渭滨区市场监管局接到消费者投诉称,其在渭滨区清姜路景福玛超市购买的1瓶“芬达”果味汽水超过保质期。

该超市的行为违反了《食品安全法》,宝鸡市渭滨区市场监管局对当事人作出没收违法所得及没收违法所得,并处罚款2万元的行政处罚。

**8 格式条款闹纠纷案**

2022年4月,宝鸡市陈仓区市场监管局接到消费者投诉称,其2021年12月20日在某婚纱摄影店预交49元参与商家的新品发布活动,活动可享受交599元拍摄一套儿童照套餐服务,并领取礼品。因消费者预约拍摄时商家无法按要求提供拍摄服装,导致拍摄无法进行,联系商家退款时遭拒。

宝鸡市陈仓区市场监管局组织双方进行

调解。经调解,双方达成一致,由于消费者已无法退回商家活动所领取的礼品,商家按礼品成本价扣除100元后,退还消费者剩余的548元,消费者表示满意。

**9 未取得许可网售药品案**

2022年3月,西安市市场监管局接消费者举报称,其通过淘宝商城,在陕西艺谋网络策划有限公司经营的巨康臻品官方旗舰店购买药品“鹿精培元胶囊”时,发现当事人未取得《药品经营许可证》。

当事人的行为违反了《药品管理法》,西安市市场监管局责令当事人立即改正违法行为,没收违法所得14680.29元,并处罚款20万元的行政处罚。

**10 网店发布违法广告案**

2022年3月,咸阳市市场监管局接到举报称,咸阳大汉商贸有限公司在拼多多平台上开设的网店“大汉化妆品店”销售的“修正”凝肌透白淡斑霜,其网页广告涉嫌违法。

当事人的行为违反了《广告法》相关规定,咸阳市市场监管局责令当事人停止发布违法广告,并处广告费用五倍罚款6365元。

**11 不支持网络购物7天无理由退货案**

2022年9月,宝鸡市金台区市场监管局接到举报称,淘宝网“陈王氏大辫子擀面皮店”店内商品不支持7天无理由退货。

经查,当事人在淘宝网销售的擀面皮商品页面明确显示“不支持7天无理由退货”。根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,当事人销售的商品不属于不适用七日无理由退货规定的商品,宝鸡市金台区市场监管局对当事人处以罚款1000元的行政处罚。

**12 网购平台会员利用空包刷单案**

2022年1月,安康市汉滨区市场监管局接到举报称,汉滨区汪某利用网店刷空包单号,为商家提高销售量。

经查,汪某在淘宝注册会员,分别在淘单100、拼淘单、单信号网站上刷过空包单。当事人以涉事网站为平台,自己注册网店成为刷手,通过快递公司为实施载体,共同完成虚假交易、虚构销量、虚假宣传,进而诱导消费者购买其商品。期间共刷单776单,获利776元。汪某作为其中一个环节,通过组织虚假交易等方式,帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传行为,违反了《反不正当竞争法》的规定,安康市汉滨区市场监管局作出责令改正违法行为,并处罚款1万元的行政处罚。

## 陕西高院发布消费者权益保护典型案例

新华社西安3月14日电(记者 李浩)电暖宝爆裂烫伤婴儿、二手车销售平台隐瞒车辆泡水事故、商品房消费者生存权优先保护……14日,陕西省高级人民法院发布了一批消费者权益保护典型案例,涉及买卖合同、产品责任、教育培训、商品房销售、网络购物、信用卡纠纷等消费者权益保护情形,旨在以案说法,引导消费

者积极理性维权,保护自身合法权益,提醒广大经营者规范经营行为,共同营造健康和谐、充满活力的消费市场环境。

据介绍,2022年,陕西高院依法审理消费者权益纠纷案件,积极应对社会热点问题,共审理各类涉消费者权益保护案件47152件,其中各类服务合同纠纷案件30520件,商品房买卖合同

合同纠纷案件15514件,网络购物纠纷案件690件,产品责任纠纷案件428件;依法惩处危害消费者安全犯罪,共审理生产销售有毒有害食品以及其他伪劣商品犯罪案件182件,追究刑事责任135人;养老诈骗专项活动效果明显,审理养老诈骗案件42件92人,判处有期徒刑共计882.5万元,共追回财产损失951万元。

## 西安“3·15金融消费者权益日”活动举行

本报讯(记者 刘强)3月13日,由平安银行西安分行、西安市公安局联合举办的“3·15金融消费者权益日”活动举行。

本次活动紧密围绕中国消费者协会“提振消费信心”消费维权主题,既有小品、相声、快板等传统艺术形式,也有“消保护照”打

卡消费维权宣传展板、互动游戏等娱乐形式,形式多样、寓教于乐,让消费者在轻松愉悦的气氛中接受金融消费知识教育。



近日,西安多个核酸检测亭新增甲乙流检测服务,甲流核酸检测(59元)、甲乙流核酸检测(89元)。

据了解,除了人工检测亭,还设置有甲流检测测试剂自助售卖机,市民自行检测后需将样本归还至自助机内,12至24小时内出结果。

本报记者 郝佳伟 摄



“这里花美,人心更美!”四川省广安市王海涛女士看到失而复得的小型无人机,面对现场指挥和帮忙寻找无人机的汉中市勉县阜川镇镇长、唐家湾村支部书记与四位热心村民,内心深处涌动着感激之情,不由发出了这样的感叹。

王海涛女士称,3月9日,她跟随中华全国总工会组织的第九届全国职工摄影展汉中采风团一行到勉县阜川镇唐家湾村观赏“最美油菜花海”。面对美景,多名资深摄影爱好者纷纷拿出随身携带的小型无人机航拍花海景观。由于局部气流变化及设备故障等原因,致使她和另外一位采风团成员肖汉仪的航拍无

『这里花美,人心更美』

人机失控飞入山间灌木丛中,且无法准确定位位置,寻找难度非常大,两人非常焦急。

阜川镇镇长了解到情况后,迅速安排人员组织唐家湾村干部上山查看情况。在确定两架航拍无人机丢失的大致区域后,发现该区域内山势陡峭、植被茂密、布满荆棘,还被2米多宽的幸福渠阻隔。为确保搜寻人员的安全,镇村干部现场分析后,决定组织当地熟悉地形的村民协助搜寻。经多方搜寻后,当日找到其中一架无人机。

次日,搜寻人员涉水蹚过幸福渠,又克服了重重困难,在山间灌木丛中搜寻了近两个小时,最终成功找到了另一架无人机。

当两架无人机被完好无损地交还给采风团两位失主时,采风团的老教师们纷纷称赞:“阜川的油菜花景色色好,当地干部作风、民风更好!”

(杨飞)

## 西安市“警社共治”工作正式启动

本报讯(记者 薛生贵)3月14日,西安市公安局举行治安协理员聘任活动,标志着西安市“警社共治”工作正式启动。

据悉,被聘任的治安协理员主要由综治网格员、小区物业工作人员、企事业单位安保力量、退役军人、老党员、老干部等组成。规模小的社区(村)每个配备5至10名治安协理员,规模大的配备10至20名。

“警社共治”是指“警治+自治,共治

保平安”。具体是将警察的专业力量与社区群众辅助力量有机融合,按照“目标同向、信息同享、治理同商、落实同抓、责任同担”的原则,配套建立“交叉任职、会商研判、警网一体、便民服务”机制,组织治安协理员主要开展“排查化解矛盾纠纷、排查整治治安隐患以及违法犯罪线索”等工作,做到“简单问题快处理、复杂问题快报告”。同时,将排查的问题流转至市局三级指挥调度平台。

## 韩城市养老保险经办中心

## 着力营造温暖贴心服务环境

本报讯(陈晓红)3月份以来,韩城市养老保险经办中心不断规范窗口服务制度,建立社会监督员监督机制,创立暖心贴心社保服务窗口,举行“学标兵当能手创一流服务”主题活动,着力营造温暖贴心和谐的经办服务环境。

近年来,该中心与当地人社部门统一政策口径,准确解读政策。同时,全面落实内控制度,规范业务经办服务,全心全意服务参保企业和职工。截至目前,该中心服务参保职工群众近8万人,几乎占韩城市成年人口的1/3。



近日,宝鸡文旅惠民“进街区”西安推广活动在西安易俗社文化街区举行,吸引了众多市民、游客驻足。

杜成轩 摄



## 企业快讯

## 延长石油集团:启动2023年技能等级认定

本报讯(吴勇)日前,延长石油集团职业技能等级认定“提质扩面”工作在塞上高原定边采油厂拉开帷幕。采油工和注水泵高级工、技师、高级技师实操考核在定边采油厂如期举行,来自油田公司各采油厂900余名员工参加认定。

据了解,2023年集团计划组织采气工、电工、化工总控工等22个职业(工种)的技师、高级技师认定工作。此次认定,采取“流程化”“全程督导”等方式,确保了职业技能等级认定“提质扩面”工作的高效率完成。

## 西部证券固定收益部:荣获“优秀债券投资交易机构”奖

本报讯(张赤峰)近日,深圳证券交易所对2022年度深交所债券市场优秀参与机构进行表彰。西部证券固定收益部凭借优秀的债券投资、交易实力以及业务创新等方面的突出表现,荣获“优秀债券投资交易机构(券商自营)”奖项。

2022年,西部证券固定收益部持续投资交易所公司债等品种,有力支持了地方经济社会发展和重大基础设施项目建设,并于当年5月成功参与交易所首批民营企业债券融资专项支持计划,以实际行动支持民营企业债券融资。

## 陕西国铁工程咨询公司:开展安全生产专项检查整治

本报讯(杨精铨 徐颖)连日来,陕西国铁工程咨询管理有限公司按照“查隐患、识风险、严责任、抓落实”的要求,扎实开展安全生产专项检查整治。

该公司根据专项检查情况,综合研判管控风险,紧盯施工安全和经营任务

两大重心,通过现场检查、视频对话、数据分析等方式,敲响安全警钟,保证责任管理主要负责人眼里有问题、分管责任人手上出实招、安全责任人肩上有担子,确保各项工作安全有序推进,为冲刺经营目标任务提供坚实保障。

## 陕煤运销港口办事处:组织办公自动化系统培训会

本报讯(颜喜龙 陈胜环)3月15日,陕煤运销集团港口办事处组织开展办公自动化系统培训会,进一步提高了无纸化办公和内部协同办公效率,为全面推进集团公司信息化建设和数智化转型奠定了良好。

此次培训会由科技公司工程师进行专题授课,详细讲解OA办公系统收文、发文、公文流转及常见问题处理等系统操作,并对整个操作页面的各个模块进行现场演练,使参会人员更加深入地掌握了办公自动化系统功能运用。

## 陕建一建集团第六公司:提升干部职工拒腐防变能力

本报讯(陈梦蛟)近日,陕建一建集团第六公司组织职工开展“传承良好家风 共建幸福家庭”“四个一”家庭助廉活动,通过宣读一份倡议书、召开一次家庭助廉座谈会、签订一个廉洁自律签名、撰写一份廉洁家训,进一步提升干部职工拒腐防变能力。

活动中,宣读了“传承良好家风 共建幸福家庭”倡议书,引导职工及家属在家庭家风家教建设中,积极弘扬中华民族传统美德,做到修身慎行、怀德自重、清廉自守。

## 又到“银河拱桥”绝佳观赏季 你准备好了吗?

据新华社电 阳春三月,万物复苏,又到银河拱桥绝佳观赏和拍摄季。

顾名思义,“银河拱桥”就是银河横贯夜空,连接地面上两个区域而形成类似拱桥的形状,极为壮观。银河拱桥一年四季都可以观测,不过各自的升起时间、具体形态稍显不同。春季的银河拱桥因其姿态低、角度好,更容易结合地景拍出精美照片而深受星空爱好者的青睐。

中国天文学会会员、天文科普专家修立鹏介绍,相较于夏秋冬三季,春季银河升起最晚,3月时在凌晨2至3时升起,最佳拍摄时间在凌晨4时左右;到了4月则在凌晨0至1时升起,最佳拍摄时间也提前一小时到了凌晨3时左右。因此,想要一睹银

河拱桥的“盛世美颜”,一定要早起。

观赏银河拱桥时,如果恰巧赶上“银河之眼”,无疑会更加幸运。“银河之眼”指的是当月亮运行至银河拱桥正下方时,拱桥和月亮会组成一只“大眼睛”,拱桥是“眼眶”,月亮是“眼珠”,这样的场景既浪漫又魔幻。

如何给银河拱桥拍一张漂亮写真?有过多次拍摄银河拱桥经历的黑龙江省星空摄影爱好者刘成山表示,最好在理想的暗夜环境,没有光污染更容易拍到和拍好。“相机、手机加上三脚架就可以拍摄,有条件的公众还可使用赤道仪跟踪拍摄,通过低感光度、大光圈、长时间曝光可以获得更为清晰的银河照片。”刘成山说。