

聚焦 315 国际消费者权益日

陕西省2025年“3·15”主题活动在延安启动

本报讯(记者 姜争民)3月11日,陕西省消费者权益保护工作联席会议暨2025年“3·15”主题活动启动仪式在延安举行。此次活动旨在加强消费者权益保护,提振消费信心,助力经济发展。

联席会议上,陕西省市场监督管理局党组书记、局长张小平对2024年陕西省消费者权益保护暨放心消费工作取得的成绩给予了充分肯定。他指出,2025年是实现“十四五”规划目标任务的关键一

年,消费者权益保护工作责任重大。各成员单位需提高思想认识,将消费者权益保护工作放在践行消保为民初心、全方位扩大内需、统筹发展和安全的高度加以推进。

会议强调,要聚焦重点任务,在提振消费中彰显消费者权益保护工作新作为。同时,会议审议通过了《2025年全省消费者权益保护暨放心消费工作要点》和《陕西省2024年消费环境指数(CEI)报告》。

启动仪式上,发布了2024年度陕西省消费者权益保护十大典型案例,这是陕西首次以省消费者权益保护工作联席会议办公室名义发布典型案例,体现出陕西消费维权共治体系的不断完善;发布了“放心消费在三秦”行动倡议书,企业代表宣读了参与“放心消费在三秦”行动承诺书,呼吁全社会携手营造安全放心消费环境。省消保委发布了2025年十大消费提示。

陕西铁检分院 分析研判2024年办案质效

本报讯(记者 高虎 通讯员 邓陶利)3月10日,记者从陕西省人民检察院西安铁路运输分院了解到,近日,陕西省人民检察院西安铁路运输分院召开检委会(扩大)会议,专题分析研判2024年陕西跨行政区划检察机关办案质效。

会议审议了《陕西跨行政区划检察机关2024年办案质效分析研判报告》《直属分院2024年办案质效分析研判报告》。会上,检委会委员和业务部门负责人围绕办案质效分析研判报告中反映出的业务态势进行了讨论,并对下一步重点工作提出了明确要求。

会议强调,要充分发挥办案质效分析研判作用,案件管理部门要加强与业务部门的沟通协作,围绕“四大检察”“十大业务”以及相关重点工作,进一步增强“研”的能力、“析”的精度和“判”的准度,深挖数据升降背后的案件质效问题,提出改进措施,推动“四大检察”均衡发展;各业务部门要加强办案质效分析研判结果运用,及时掌握工作运行态势,针对工作中存在的突出问题提出有力措施,推动办案质效提升。要贯彻落实跨行政区划检察机关检察长会议精神,结合全国、全省检察长会议精神,各部门、各条线要树立问题导向、系统理念,聚焦重点领域,抓好贯彻落实。要贯通推进“三个管理”,着力构建大管理格局,各责任部门要把业务质效分析研判、案件质量评查检查、司法责任追究惩戒与司法责任制落实、检察官考核、人员评价任用等有机结合起来,形成管理合力,实现权力与责任的平衡、放权与管权的统一、管案与管人的结合。

陕西首个 交管领域智能服务系统上线

本报讯(惠亚洲)3月10日,笔者从西安市公安局交警支队获悉,为响应市民游客对交通管理服务的多样化需求,西安公安交警联合百度公司,创新推出人工智能交管咨询助手“永安君”。“永安君”作为陕西交管领域首个运用大模型技术的智能服务系统,“永安君”通过微信公众号24小时在线,为西安市民提供便捷、精准的交管业务解答。

据了解,“永安君”有三大亮点,即全天候服务、统一标准和智能升级。“我们在日常基层工作中,每天都会接到大量交管业务咨询。以往,服务群众的渠道较为单一,主要依靠122和12123热线电话以及现场咨询。”西安市公安局交警支队科技处科研科科长张琦说,这些方式不仅让民警工作压力巨大,而且在咨询高峰时,服务效率也难以保证。为了缓解这一困境,“永安君”课题应运而生,精心打造标准化的问答知识库,从西安交警层面统一了回答口径。通过建设涵盖交管业务问答、内部法律法规程序的统一知识库,群众无论何时何地咨询,都能得到准确、一致的信息。

“永安君”基于文心一言、DeepSeek等先进人工智能技术,通过海量数据训练与智能分析,快速理解市民问题,并依托本地化政策库实时生成解决方案。无论是驾驶证换领流程,还是事故处理指引,只需简单输入文字提问,即可获得秒级响应,让复杂问题“一问即解”。内部测试期间,“永安君”累计完成5万余次对话,回答正确率达95%,并建立自动纠错机制,问题答案实时流转至业务部门修正,持续优化服务质量。

铜川市人民检察院 召开全市检察长会议

本报讯(李成龙 通讯员 党江涛)3月10日,铜川市人民检察院召开全市检察长会议,深入贯彻落实习近平总书记对政法工作、检察工作的重要指示和习近平总书记历次来陕考察重要讲话重要指示精神,传达学习全国、全省检察长会议、市委十三届七次全会暨市委经济工作会议、市委工作会议和省、市两会等会议精神,总结工作,表彰先进,部署2025年各项任务。

会议要求,全市检察机关要牢牢把握以检察实干助力打好“八场硬仗”这一关键环节。要始终把党的政治建设摆在首位,坚定检察工作正确政治方向。要紧扣中心大局谋划推进工作,全力服务保障改革发展稳定。要充分发挥法律监督职能,协同促进严格执法、公正司法。要优化检察管理,高质效办好每一个案件。要加强队伍建设,锻造忠诚干净担当的检察铁军。

会议强调,要坚持项目化深入推进“三有”争创,以精耕细作的劲头和走出全省、走向全国的勇气,打造有文化、有内涵、有特色的高质量品牌。持续强化“强作风、重实干、树品牌、提质量”工作举措,提升“六比六看”的精气神,深化改革创新抓调研,注重总结好的经验做法,结合铜川实际,检察实际有针对性地开展专题调研,努力为上级决策参考贡献有价值的铜川检察经验智慧。

会议表彰了2024年度“全市基层检察院建设先进单位”。耀州区检察院、王益区检察院检察长作交流发言。

渭南召开优秀社会治理 检察建议现场评审会

本报讯(记者 张建锋)3月6日,渭南市人民检察院召开全市检察机关优秀社会治理检察建议现场评审会。市检察院党组书记、检察长殷军出席会议并讲话。省检察院法律政策研究室主任彭艳妮、省检察院四级高级检察官刘雪妮等省、市相关单位负责人和专家学者受邀担任评委。

据了解,经全市检察机关自评推荐,15件社会治理检察建议参加现场评审。评审会上,各汇报人全面、细致展示了检察建议的案件来源、履职过程、治理效果。经过公开评选,6件检察建议获评2024年度全市优秀社会治理检察建议。

殷军表示,近年来,全市社会治理检察建议数量质量持续提升,助力社会治理效果日益彰显。他要求,全市检察机关要深刻认识检察建议工作的重要意义,从理论和实践两个层面,更深度悟检察建议在推进市域社会治理中的重要作用,增强做好检察建议工作的责任感、主动性。要准确把握检察建议工作原则,时刻坚持严格依法、准确及时、必要审慎、注重实效,统筹“有数量的质量”与“有质量的数量”,持续提升检察建议公信力,夯实检察建议“办复”基础。要全面提升检察建议办理质效,聚焦“高质效”目标,深入践行“三个善于”理念,一体抓实“三个管理”,着力提升建议质量,规范办理流程,凝聚办理合力,务求办理实效,为建设更高水平平安渭南、法治渭南贡献检察智慧和力量。

陕西发布2024年度全省消费者权益保护典型案例

2024年,陕西省消费者权益保护工作联席会议各成员单位积极履职,依法处理涉消费者权益保护的各类纠纷、案件。省联席会议办公室组织筛选并发布各单位在消费者权益保护方面的十个典型案例。

案例 1

杨凌示范区朱某于2024年1月购房并向开发商转账15万元意向金,后诉求退房退款遭拒。杨凌示范区住建局组织调解。经双方协商一致,开发商退回意向金,朱某签署相关承诺书。此案例保障购房者合法权益,维护房地产市场秩序。

案例 2

2024年3月,西安市周至县农业农村局接村民举报,李某在富仁镇渭丰村推销肥料涉嫌违规。经查,其赠送的滴·翠氨基酸水溶肥未取得肥料登记。周至县农业农村局对李某警告并罚款1500元。此案例警示化肥农资不得违法经营,提高消费者甄别防范意识,净化农资市场。

案例 3

2024年2月,西安市灞桥区市场监督管理局检查发现,某烟酒店销售的“七代五粮液”涉嫌侵权。经鉴定确为侵权商品。该局依法没收侵权商品与违法所得,并处罚款7.5万元。此案例打击商标侵权,保障企业与消费者权益,净化市场环境。

案例 4

2023年12月,陕西省药品监督管理局接举报,对西安某公司某品牌的眼舒适医用退热凝胶展开调查,发现4批次产品说明书和标签与备案信息不符,违反相关规定。2024年4月,省药监局依法对该公司罚款8.5万元。此案例保障消费者合法权益,规范医疗器械市场秩序。

案例 5

2024年10月,咸阳市彬州市烟草专卖局接举报,查实某商店向未成年人马某、卜某出售香烟。烟草专卖局依法对该商店责令改正,没收违法所得,并处罚款3000元。此案例保护未成年人健康,规范烟草零售行业秩序。

案例 6

谢某与某培训机构签订协议,为其女购买体能培训课并缴费。协议到期后该机构闭店,谢某之女仍有课程未消费,双方就退费协商无果,谢某起诉。法院认为,双方虽约定课程有效期,但机构闭店,谢某已付未用课程应退费,判培训机构退还部分课时费,平衡双方权益,构建良好消费环境。

案例 7

毛某两次从某商行购买保健膳食食品,产品标注信息存假。毛某明知是假冒伪劣产品仍购买并索赔10倍赔偿金。法院查明,毛某多次提起类似诉讼要求10倍赔偿。

法院认为,产品不符合标准,某商行退货款,但因毛某非普通消费者,难以认定毛某系在合理生活需要范围内购买涉案产品,驳回其10倍赔偿请求。

案例 8

鄢某与某健身中心签订年卡合同,含“不退不换”等格式条款。鄢某因工作转卡遭拒,起诉退费。法院认为,鄢某因客观原因无法履约要求转卡合理,某健身中心格式条款限制鄢某主要权利无效。判令扣除已使用课程费和违约金后,某健身中心退还剩余预付款,倡导公平诚信的预付式消费秩序。

案例 9

2024年9月,西安车站海关在对某公司申报的一批出口货物进行查验时,发现其中300个滤清器侵犯“WEICHAI及图形”商标权。因当事人配合查处且认错认罚,海关依法没收侵权货物并处罚款1000元。此案例保障商标权利人权益和消费者安全,增强知识产权保护意识,维护市场和通关秩序。

案例 10

2024年4月,刘某在某家具城购买特价沙发茶几组合,到货后发现存在色差、部件分体、表面划痕等质量问题。商家以特价为由拒绝处理,刘某向省消保委投诉。省消保委调查取证、组织调解,商家同意全额退款。此案例明确特价商品也有质量保证责任,提醒消费者谨慎消费、依法维权,警示商家诚信经营。 宋雅 整理

3月11日,彬州市公安局组织开展义务植树活动。本报记者 郭朝霞 通讯员 田艳摄



老年大学,岂容“坑老”!

马文青

法治时评

“一开始说是免费体验,结果很快就开始卖课了,各种话术诱导你买。”72岁的李玲在老年大学上了几节课后,深感自己掉进了一个“连环套”,钱花了不少,但什么也没学到。近期,老年大学“坑老”现象频发。随着老龄化社会加速,老年大学备受青睐,但不良商家盯上老年教育,以“办老年大学”为幌子设消费陷阱。

这些不良机构“坑老”手段多样。招生宣传时夸大其词,比如号称有顶尖师资、丰富课程,实际师资无才、课程粗劣,更恶劣的是以高息回报为诱饵,诱使老年人交高额学费、会员费,或哄骗参与“投资项目”后

卷款潜逃。深究其背后的根源,监管缺失是主因。民办老年大学审批资质相关制度存在漏洞,对机构资金实力、师资配备、教学场地等关键资质审核不严,准入门槛缺失,致使不具备办学条件的机构混入。同时,老年教育领域法律法规不完善,存在监管空白与模糊地带;各部门职责划分不清,面对违规行为相互推诿,监管乏力,给不法商家可乘之机。此外,老年人对新鲜事物接受能力弱,辨别是非能力不足,容易被不法分子的花言巧语迷惑。

从市场需求角度来看,据中国老年大学协会数据,截至2023年4月,全国各级各类老年大学(学校)已达7.6万所,学员2000多万人,但仅能满足8%左右老年人的需求,巨大的市场缺口为各类民办机构进入老年教育领域提供了机会。这本是扩充

教育资源的好事,可市场需求良莠不齐,不法分子嗅到“商机”,企图在这片市场分一杯羹,不惜以欺诈手段骗取老年人钱财,破坏了整个老年教育市场的生态。

要彻底整治这一乱象,需要完善老年大学(学校)审批资质、审核制度,提高准入门槛;强化监管力度,明确各部门职责,建立协同监管机制;加强对老年人的宣传教育,提高他们的辨别能力和维权意识。唯有如此,才能真正净化老年教育市场,让老年大学成为老年人充实自我、享受晚年的温暖港湾,维护良好的社会秩序。

老年大学绝非商家肆意敛财的工具,这是不容触碰的底线与社会共识。治理这一乱象,不仅需要制度层面的完善,更需要全社会的共同努力。只有切断利益链、筑牢监管防线,才能还老年教育一片“清静”,让老年人真正实现“老有所学、老有所乐”。