



主办单位：成都市保护消费者权益委员会 华西社区报

消费维权“热心肠”

志愿者冯忠秀讲述消费维权故事

消费，一直是一项重要的民生课题。有这么一群人，他们扎根基层、深耕市场，为消费者的权益而奔走，他们就是消费维权志愿者。他们致力于营造一个良好的消费市场环境，为提升消费者的获得感、幸福感而努力。近日，我们与消费维权志愿者冯忠秀面对面，听她讲述这些年来的消费维权故事。



A | 消费纠纷调解磨砺出条理清晰的头脑

冯忠秀，四川成都人，1968年出生于一个老党员之家。现任成都高新区人民法院特邀调解员，同时也是成都市保护消费者权益委员会的一名消费维权志愿者，从事志愿服务工作至今已12年。

谈到走上消费维权志愿者这条道路的初心，冯忠秀回忆说：“2012年，我受聘成为西部学院的一名校外辅导员，这是我人生中第一份志愿者性质的工作，这也是延续我往后12年志愿工作的一个契机。”正是一腔助人的赤诚之心以及出色的工作能力使得冯忠秀于2014年6月受邀成为成都高新区人民法院人民陪审员。法院陪审的经历丰富了冯忠秀的阅历，同时也练就了她一身能说会道的本事。恰逢成都市保护消费者权益委员会在报纸上刊登招纳志愿者的消息，出于对志愿者工作的热爱，又考虑到自己也是消费者，她想从中学习一些消费维权经验，于是凭借过往出色的工作经历在2016年顺利成为成都市消委会的一员。

一桩桩民事纠纷审理，一件件消费纠纷调解，在12年的寒来暑往中磨砺出她条理清晰的头脑和侃侃而谈的自如。一次，冯忠秀收到一封来自面馆消费者的申诉，该男子在面馆就餐中吃出脏东西，起诉商家按照《中华人民共和国食品安全法》中“增加赔偿的金额不足一千元的一千元”进行赔偿。然而，在法院工作多年的冯忠秀深知此处的损失并非那碗18元面条的定价，而是对吃掉这碗有脏东西食品的消费者的确切损失，例如医院开出的鉴定该消费者有损伤的病情报告等。除此之外，起诉的流程冗杂而漫长，若转流程由法官审判，不仅需要原告出具确切的证据，还需缴纳诉讼费。在与商家沟通中，商家称该男子是这一片商圈有名的“惯犯”，不少商



冯忠秀。



市民向冯忠秀赠送锦旗致谢。

贩都被碰瓷过，只愿出200元调解此事。在进一步调查了解后，出于不浪费社会公共资源的初衷，冯忠秀将司法程序的利与弊和该男子沟通清楚，并苦口婆心地加以劝告“200元已经是赔偿的十倍之多了。”最终，男子撤诉，选择了调解的方式，商家以200元的赔偿了结此事。通过这次事件，冯忠秀发现作为一名消委会的维权志愿者，分辨是非的思维和对言语的斟酌是十分重要的。

面气不气、恼不恼！”她细致的引导、真诚的笑容，温暖了在场的众人，被告顿感惭愧。最后，经冯忠秀调解，双方约定被告于3个月内每月归还原告3000元共计9000元的学费。

十来年的奔走，冯忠秀调解成功的案例不计其数，足迹遍布全国各地，一面面锦旗和一张张证书记载着属于她的荣光。而她却把荣誉深藏心底，总是淡淡地说，“我只是尽自己努力让大家静下心来，和和气气地谈谈心里话。”

C | 希望给大家带来更加良好的消费环境

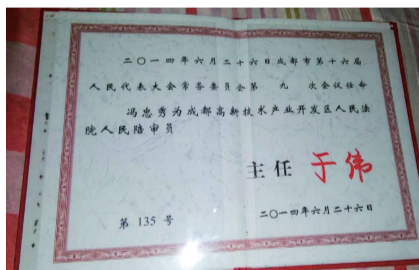
当记者问到冯忠秀对未来的志愿工作有什么规划时，她说：“身体情况允许的条件下，我肯定想继续为消委会事业贡献力量，有我们消委会的志愿者在，消费者才会更放心更舒心。”冯忠秀认为，之所以消委会志愿者的存在能使消费者更加安心，在于消费者和志愿者双方都是普通人，大家也都是消费者，群众需要一个能够感同身受的角色来调解纠纷，身份相对平等，答案才会相对公平。对于近年来在消委会从事的志愿工作，她回顾说：“消费的满意与不满意，不应由消费者单一衡量。我们正在不断完善消费市场，做得不好的应该批评，做得好的也值得赞扬。希望未来在消委会的努力下能够给大家带来一个更加良好的消费环境。”

冯忠秀还谈及了一段过往的遗憾，此刻她的眼神黯淡下来，眼眶也湿润了。原来，冯忠秀家中有五个兄弟姐妹，家庭氛围和睦，她在家中排行老三，是父亲最疼爱的三女儿，更是极力支持她做志愿者。然而，在父亲弥留之际，她还在法庭上尽职陪审，当工作结束赶往医院时已是天人永隔，对父亲的最终回忆便停留在了此前一周的最后一次看望。

“这么多年，我基本上就是满成都东奔西跑，家里常年见不到我，现在我母亲也是我妹妹在照顾，所以对于家人来说我是十分亏欠的。非常感谢我的家人支持并且尊重我的热爱，但他们的不过于苛责反而让我更加遗憾。”家人的包容与支持，为冯忠秀的消费维权志愿者工作倾注了莫大的能量，那一路指引她前行的灯塔永远不会倒塌，因为父亲的谆谆教诲早已成为她的座右铭。

冯忠秀的故事是消委会志愿者们一个缩影，他们在自己的工作领域用饱满的热情、周到的服务，努力为净化消费市场环境奉献力量，让青春绚烂于时光里，让汗水无悔于每个场景里，也将“尽职尽责的名片”越擦越亮。

华西社区报记者 胡晴琴 实习生 邱语
受访者供图



冯忠秀被任命为成都高新区人民法院陪审员。

B | 尽自己努力让大家静下心来谈谈心里话

在冯忠秀看来，语言是她做调解工作的“杀手锏”。还有一次，她偶然听见调解室里双方正在破口大骂，连忙跑上前去安抚双方的情绪。冯忠秀首先将调解双方分开，依次单独沟通，因为当事人情绪激动时的各执己见对她而言并无参考意义。在调解室里，冯忠秀耐心听完原告的陈述，了解到这是一起关于教育消费退款的纠纷。据原告讲，被告即教育机构答应退还学费却一直不予行动，还拉黑了一切联系方式。对此，被告并无异议，但就是不甘心退款。冯忠秀心中了然，首先对原告表达了深切的理解和认同，又对被告动之以情晓之以理，设身处地地劝告“如果有人欠你钱不还，还把你所有联系方式全部拉黑，你说心里