



3.15 我们在行动  
主办单位：成都市保护消费者权益委员会 华西社区报

# 群众利益无小事 消费维权在一线

## 消费维权志愿者胡艳芳“追光”前行

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。作为一名消费维权志愿者，胡艳芳和其他志愿者一起积极投身消费者权益保护工作中，用实际行动诠释“人民群众利益无小事”。

### 坚守原则，敢于说不

胡艳芳是一名普通的消费者，也是成都市消委会消费维权志愿者中的一员，她退休后一直积极参与消费维权志愿工作。

提到在消委会当志愿者，胡艳芳说：“这一段志愿者经历，让我的观念发生很大改变。以前在消费过程中，遇到消费纠纷问题就想着大事化小，小事化无，忍一忍就过去了。在加入志愿者了解了相关法律法规后，遇到消费纠纷问题，我会先进行申诉和维权，如今有很多事情都得到了解决。以前没有维权的意识，现在想起来，这样的消费观念会导致社会消费环境变得越来越恶劣，经济问题变得越来越多。如今，作为一名消费维权志愿者，希望通过自己的微小力量为社会创造一个放心、安心、舒心的消费环境，让营商环境能够得到更好发展。”

“通过一次次给消费者普及消费维权知识，一次次给消费者增强依法维权的意识，也让我的心态有了变化。”胡艳芳表示。有一次，她核对账单时发现账单里竟然有笔滞纳金，仔细查看后发现是因为家中有两个燃气表，由于抄表员的疏忽少抄了一个燃气表，导致燃气公司收取另外一个燃气表的滞纳金。胡艳芳立即向燃气公司反映问题，最终燃气公司退还了该笔滞纳金，还提出了对应的解决办法，每次把两个燃气表的单独用量和金额以短信的形式告知。作为一名消费者敢于指出消费过程中不合理的地方，不仅能够保护自己的合法权益，也让商家提高了工作效率和服务质量。胡艳芳说，只有在良好的环境中消费才能有保障，提高消费质量。一个良好的营商环境不仅需要商家来维护，也需要消费者一同来监督。

### “拔刀”相助 维护合法权益

当问及胡艳芳成为消委会的志愿者初衷时，胡艳芳说：“我成为消费维权志愿者，是因为消费与每个人息息相关，这一份志愿者工作既能帮助别人，又能提升自己，归根到底就是希望消费者买得放心、吃得安心、过得舒心！”

有一件事让胡艳芳记忆犹新，曾



消费维权志愿者胡艳芳。



四川省“2021消费维权年度人物”荣誉证书。

经有一位大姐去菜市场买菜，发现商家不仅把秤放在角落里，秤的周围还堆满了杂物。大姐结账后，拎着手上的菜品越走越觉得不对劲，于是走到公平秤处，把刚买的商品放上去称重，果然商品不足实际重量。这件事被热

心的胡艳芳看在了眼里，她带着大姐找到市场管理人员，并说明了相关情况，拿出其购买的商品并出示微信付款记录。市场管理人员和她们一同找到了商家，在确凿的证据面前，最终，商家同意退还多收的费用。胡艳芳认为，对那些使用“鬼秤”等欺诈手段的商家应依法严厉查处，让其付出代价，切实维护消费者的合法权益。

这件事让胡艳芳更加坚定心中的信念：星星之火可以燎原，每个人贡献一点微光，便会推动整个社会的发展。胡艳芳每帮助一位消费者解决问题，内心就会感到欣慰和小小的成就感，因此，志愿者的工作得到家里人的大力支持。

### 怀揣荣誉 继续“追光”前行

2021年，胡艳芳曾获得四川省“消费维权年度人物”，这份荣誉对于她来说，是志愿者道路上的一种激励，也是对她志愿服务工作的一份认可。

胡艳芳对记者说：“如今线上消费也带来新问题，有些企业会在其APP商城上链接小家电产品，然而我发现有些小家电产品并没有3C认证标志，甚至连使用说明书都没有，质量完全得不到保证。一个良好的网络消费环境不仅需要相关监管部门及商家来维护，还需要消费者掌握有关消费的知识及对商品的判断力和选择能力。”她希望消费者们对这类产品坚决抵制，不能纵容不良消费风气。

作为消费维权志愿者队伍中的“老兵”，胡艳芳积极带领其他志愿者参与市场监管和消费维权工作。他们协助成都市消委会对市场上的商品进行监督检查，对发现的问题及时提出整改意见。同时，他们还认真受理消费者的投诉，为消费者挽回经济损失作出努力。

胡艳芳表示，未来，他们还想通过自己的力量揭露消费陷阱，全面增强消费者自我保护意识，推动消费教育引导常态化、制度化。所有来自不同背景和行业的消费维权志愿者，都怀揣着一个共同的目标：提升消费者的权益意识，维护市场的公平与正义。相信在成都市消委会和各方的共同努力下，消费者的合法权益将得到更好保障，市场环境也将更加公平、有序。



胡艳芳协助商品监督检查。

华西社区报记者 胡晴琴 实习生 杨心雨