

(上接 04 版)

律师冯金花 帮助消费者挽回经济损失近百万元

今年2月，湘潭市民周女士将房屋里原有的IC卡燃气表更换为智能燃气表，换表后没几天，她却被工作人员告知，自己的表上竟然欠费700多元。

“她前后打了十多次电话，反复跟我讲当时的情况，有一次还是早上6点多打过来的。”湖南惟明律师事务所执行主任冯金花不厌其烦地听周女士讲述整个事情的过程，然后耐心地帮她分析，“目前，已转到市消费者权益保护委员会（以下简称‘市消保委’）处理”。

“律师团的律师中，我的电话被打得比较多，可能是消费者觉得女律师更有耐心。”冯金花打趣地说，“为了方便消费者随时找到我，手机24小时不关机。”2022年12月，冯金花在临产前一天还在消保委、律所等地连轴转，临产前一个小时还在回复消费者的咨询信息。

合同格式条款监管是消费市场的重难点问题。为了解决这一难题，2020年12月，冯金花带队协助湘潭市市场监管局开展专项检查，重点检查汽车销售过程中利用合同格式条款侵害消费者权益行为。

“在买车过程中，一般是



冯金花在进行民法典普法讲座。

商家单方面拟定合同，消费者处于弱势地位，而开展专项检查可以实现维权前置，避免消费者权益受侵害。”在冯金花的努力下，律师团收集并审查了80多份合同文本，有效规范了湘潭市汽车销售行业经营行为。

2020年10月，市消保委收到天元美居乐小区近300名供暖业主投诉，“他们说一开始的两年，供暖公司的优惠力度比较大，但第三年开始取消优惠价，收费翻了两倍多”。收到市消保委通知后，冯金花积极参与协调，征询发改部门的意见，“最后双方共同委托专业机构进

行成本核算并协商议价，在现在价格基础上进行了减免，成功化解这起群体投诉纠纷”。

“要成为一名消费维权的‘行家里手’，必须要掌握消费者权益保护的系统知识，做好专业知识储备。”冯金花说，《消费者权益保护法》《湖南省消费者权益保护条例》等都是她学习的重要内容。

2020年，唐女士在雨湖区买了一个60多平方米的公寓，还没有完工，装修公司就已经人去楼空。2022年2月，唐女士在多次联系不上装修公司的情况下，找到冯金花。

“我们最开始起诉的是公司，但因为经营场地和住所都没有人，无法送达法院传票到该公司。”冯金花说，从法律上可以公告传达，但对方不会出庭，“所以我后来查了这个公司的股东情况，发现它是个人独资企业，我就根据法律规定，把股东个人也追加为被告，并最终促成双方达成调解”。

帮助银行卡被盗刷的消费者维权，是冯金花非常难忘的一次维权经历。陈女士在地产公司工作，2021年5月，在上班的时候，她突然连续收到几条短信，显示银行卡消费了人民币2万元。

“她第一时间给我打电话，咨询该怎么办？”冯金花安抚好她的情绪后，让她当天晚上就到附近银行的ATM机上用卡取出200元，证明卡在她本人手上，然后到派出所报案，并拨打了某银行客服电话挂失被盗刷银行卡。

一开始，陈女士去找银行，银行不愿意赔偿。但幸运的是，同年5月25日最高人民法院刚好出台了相关司法解释，明确了银行应承担的赔偿责任，“开庭之后，法官告知了银行不承担责

任的后果，后来双方再次协商，达成了先赔偿后撤诉的方案”。冯金花说，这种案子关键是第一时间要固定证据，“不然到诉讼的时候可能证明不了盗刷，就不一定能得到法院的支持”。

“在预付式消费纠纷中，经营者停业、跑路现象较为严重，消费者维权困难，且维权成本高。”冯金花说，这是她在帮助消费者维权过程中遇到的最常见的困难，“我希望相关部门能出台一个文件，鼓励律师团免费代理案件，用诉讼的方式帮他们维权。”

如今，冯金花已成为不少消费者眼中的“法律卫士”，已免费为消费者提供法律服务40余次，帮助他们挽回经济损失近百万元。“在帮助消费者维权过程中，我一般首先从法律上明确责任问题，然后再从情理上沟通协调，找到一个平衡点，达成一个双方都能接受的调解方案。”冯金花告诉今日女报/凤网记者，“消费维权还有很多痛点难点问题，我将继续用我的专业知识，帮助消费者找到更好的维权方式，切实维护好他们的合法权益。”

记者欧阳敏捷 一场纠纷调解直播，全网超100万人次观看

“每位来咨询求助的人以及遇到的难处各有不同，而我们栏目的口号是‘每天都帮老百姓解决问题’。”欧阳敏捷是湖南人民广播电台的资深记者。2011年，刚毕业3年的她来到《为民热线》栏目。“每年栏目组通过各类渠道能接到1万多条市民的咨询求助，其中有3000多条都是关于消费维权。”

刚来栏目时，欧阳敏捷花了很长时间适应。“那时专做调查监督报道，节目时长一小时，只有4个记者，每天都出去调查、采访，常被人家以为是来找事的，不配合你。”面对这些挑战，最重要的就是抓住核心诉求，与商家、部门、消费者沟通协商，帮助解决问题。

去年“3·15”期间，《为民热线》栏目联合省消保委、省汽车维修与检测行业协会等第三方机构，在某4S店对一汽车质量纠纷进行直播调解，欧阳敏捷作为出境记者进行主持。“我们没有事先打招呼就去了现场，4S店负责人看到在直播，又有相关领导、专家在场，不愿意接受采访，一直躲着。”



欧阳敏捷在做直播采访。

“这就需要你告诉他，我们不是来找茬的，出了问题不可怕，重要的是把问题协调解决好。”通过记者、专家的劝说，4S店负责人在镜头前慢慢放下了防备，最终双方协商达成一致，消费者的合理诉求得到满足。这场直播吸引了全网超100万人次观看，加强了消费维权的普法宣传。

在欧阳敏捷看来，大部分消费者法律意识需要增强。“几乎每一期消费维权报道，我都提醒大家签合同同时注意条款。但仍有很多听众反映，自己没看就签了名，或明知违规，但出于利益考虑不顾风险，事后又来

投诉。”欧阳敏捷思考，既然事后维权成本高，那是不是能把环节提前到事前防范？

于是2022年，《消费维权课堂》子栏目应运而生。第一期是由一位老听众提供的线索。“他一旦有什么消费纠纷，哪怕几块钱也会向我们咨询这是否合理。我们发现他反映的情况大都和餐饮相关，当时恰逢大家频繁外出就餐的节假日，于是我们做了一期中秋节餐饮消费的提醒。”

围绕就餐消费、未成年人冒用家长身份大额充值网游、银发经济消费等领域，欧阳敏捷和团队成员以

案说法，揭露消费陷阱，普及消费维权知识。“目前做了11期，今年我们可能会更关注新型消费的热点、难点、盲点，继续为消费者排忧解难。”

“我们并不会刻意和听众私下建立联系，但有时也会遇到暖心的回应。”欧阳敏捷记得，自己曾接到一对快70岁的老夫人的投诉，经过与市场监管部门的联动处理，帮助包括老夫人在内的1000多名消费者达成了满意的解决方案。“那位奶奶特别可爱，维权结束后她在社交平台上写了一封图文并茂的感谢信，还特意和身边朋友推荐我们栏目。”

“做舆论监督、维权节目压力大时，头顶长一圈白发。我们常开玩笑，主持人读错字不要扣钱，就罚他（她）来《为民热线》接一天投诉电话。”欧阳敏捷坦言，自己能在这个节目12年，除了暖心听众，更多是一份为民情怀。“通过报道，能帮助市民去解决问题，能促进行业的整顿，能将更多消费者的声音传递到相关部门，我觉得很有意义。”

湖南召开2023年3·15新闻发布会

今日女报/凤网讯(记者 江昌法 实习生 陈婧雯)全省系统开展线下无理由退货数量14.83万件、加强对预付式消费“跑路”市场主体的惩戒、严厉打击面向未成年人的“无底线营销”……3月15日，湖南省人民政府新闻办召开2023年3·15国际消费者权益日新闻发布会，公布了湖南省消费投诉十大热点、消费维权十大典型案例和打击消费侵权十大典型案例。

会上，省市场监管局党组书记、局长钱俊君介绍，截至2022年底，全省累计创建放心消费单位7542个、示范商圈(街区)83个、集贸市场178个；全省系统开展线下无理由退货商1870家，退货数量14.83万件，退货金额3974.33万元；加强消费警示提示和信用监管，加强对预付式消费“跑路”市场主体的惩戒，推进预付式消费“小快灵”立法，多渠道解决消费纠纷。

发布会公布了2022年湖南省消费投诉十大热点，消费投诉十大热点领域主要集中在食品、教育培训服务、餐饮和住宿服务、服装鞋帽、家居用品、交通工具、文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务、互联网服务、药品等行业。

记者还从发布会了解到，2022年，全省市场监管部门和消保委组织受理消费者投诉、举报、咨询75.1万件，为消费者挽回经济损失1.36亿元。同时，在发布的湖南省消费维权十大典型案例和打击消费侵权十大典型案例中，桑植县调处桑植县某服装批发城游乐场孩童摔伤赔偿医疗费用案、永州市查处某儿童用品有限公司伪造婴幼儿运动鞋产地案等典型案例与妇女儿童权益保护有关。