

3·15 国际消费者权益日特别报道

她们因何上榜湖南消费维权年度人物

今日女报/凤网记者 江昌法 周雅婷

检察官万佳妮 3年办了60多起公益诉讼案

她3年办60多起公益诉讼，她处理投诉维权18年，她替消费者挽回损失百万元，她深耕维权栏目12年……她们是消费维权守护者。

今年1月以来，湖南省消费者权益保护委员会（以下简称“省消保委”）在全省范围内开展“2022消费维权年度人物”宣传选树活动。经推荐和自荐、人物资格筛选、审议公示等环节，选树出10名湖南省“2022消费维权年度人物”和10名湖南省“2022消费维权年度提名人物”，其中一共有9位女性。

她们之中，有为消费者挽回百万经济损失的调解员，有用法治力量为消费者权益保驾护航的检察官和律师，也有用镜头记录纠纷、解决问题的记者。她们来自各行各业，但都奔走在消费维权一线。近日，今日女报/凤网记者采访了其中4位女性代表，一起来看看她们如何为消费者权益保护事业贡献“她力量”。

“维护广大消费者合法权益，食品药品安全领域是检察机关公益诉讼的重要办案领域。”2020年，岳阳市人民检察院第七检察部主任万佳妮调至公益诉讼检察部门。“公益诉讼涉及领域非常广泛，特别是维护广大消费者权益，专业性很强。刚开始会有无从下手的感觉。”

为了尽快熟悉业务，万佳妮通过比赛的方式倒逼自己填补知识空白。2021年，她参加了湖南省公益诉讼业务竞赛。一个多月的准备时间里，她每天晚上在会议室学到十二点。“家里有两个小孩，竞赛前半个月是五一假期，为了专心备赛，我就离开家出去住，让自己能沉浸式学习。”最后，万佳妮在竞赛中获“办案能手”。

以法治的力量持续增强人民群众获得感幸福感安全感，这是万佳妮办案的信条。2020年疫情防控期间，某医药公司法人贺某购进24万多只假冒伪劣、不符合医用标准的口罩，一部分销售给一县城公共卫生事件应急指挥部，一部分通过直销门店、加盟店对外销售。“这种行为存在危害公共卫生安全的重大隐患，因此我们向省检察院请示后，以民事



万佳妮

公益诉讼立案、公示，并主动和省消保委对接，由他们提起民事公益诉讼，我们转为支持起诉。”

“口罩是不是真的流向了消费者手中，这部分证据还并不充分。因此我们又进行了新一轮的调查取证，完善证据链条。”办案过程中，万佳妮所在的办案团队协助省消保委调查取证，出具《法律意见书》《支持起诉意见书》，并派员出庭。

“当时是疫情期间，我们前期和被告家人、监狱方做了大量的沟通协调工作，通过远程视频的方式开庭，诉请判令违法医药企业、经营者连带承担销售不合格口罩金额三倍的惩罚性赔偿金89

万余元，被告当庭表示认识到自己的罪行，而且手写道歉信在《中国消费者报》进行刊登。”万佳妮说。

“尽管压力大，但通过办案帮助老百姓解决‘急难愁盼’问题，很有成就感。”2021年11月，万佳妮接到群众举报，某小区自来水锌含量超标。“水是黄的，甚至还有浮油。”业主先后前往水务集团、开发商、街道提交诉求函，甚至两位业主代表还到法院起诉，艰难维权换来开发商的两次整改，但问题仍没有得到彻底解决。“接到举报后，我们将线索交给岳阳楼区检察院，岳阳市检察院全程指导、参与办理。”

“进行过两次整改，为什么水质问题仍然存在？”经过实地调查和走访，万佳妮和团队成员发现承建该小区的建筑公司在施工中部分自来水供水管道使用了国家明令禁止的镀锌管，而两次整

改仅更换了部分水管，检测和更换水管的方式方法也治标不治本。

长时间的维权，业主已对相关产生了不信任感。“磋商会、验收会、整改，我们都邀请业主代表全程参与，增加监督的透明度。检察机关也提出了明确整改建议，督促全面检测和更换问题水管。”去年3月验收，水质不仅好于国家标准，也达到了周边小区的同等级水平，业主代表为检察机关送来了锦旗。这个案子也入选了最高检2022年度“公益诉讼守护美好生活”典型案例。

在万佳妮看来，这些成绩的取得并不是一个人的功劳。“我背后是整个岳阳检察公益诉讼团队，这份荣誉也说明我们的工作得到了外界肯定，对我们是一种勉励。”

三年来，万佳妮自办和指导办理食品药品安全等领域公益诉讼案件60余件，其中6起案件获评全省典型案例。但她却说，公益诉讼是一项年轻业务，很多方面都在不断探索和完善。“尽管我们办了不少案子，但有影响力、被人民群众所知晓的案子还不多，我们做的还远远不够。”

行业协会代表范桂香 装修纠纷调解高手，有两本秘密“武器”

“每一起投诉，我都认真倾听，经常到工地核实装修情况，查看合同双方条款。”从2004年省室内装饰协会成立起，副会长兼秘书长范桂香就一直从事消费维权工作，“室内装饰行业是民生行业，与人民群众生活幸福指数息息相关，来不得半点马虎。”

2006年，湖南省室内装饰消费者投诉咨询站成立，范桂香任投诉站站长。“有些公司实力不雄厚，前面还有一两起的债务纠纷没有解决，导致出现消费者赢了官司拿不到钱的情况。”范桂香说，“所以我们会尽量让双方调解，并请第三方检测机构来判定侵权责任，最后的赔偿金额也都在双方能够接受的范围内。”

在范桂香的办公室，常年摆放着两本书——《住宅装饰装修验收规范》《住宅装饰装修施工标准》。“这两本是我参与编写的标准和规范，消费者读懂了它，消费维权就有文本可依，这也从源头上杜绝了纠纷的产生。”范桂香坚持边学习边实践，遇到不确定的问题，就查各种资料，并主动向省消保委专家请教。如今，这些标准规范已成为她得心应手



范桂香在处理消费者的投诉。

的维权“武器”。

在处理投诉中，范桂香从不因侵权金额大小、情节轻重而有轻慢之分。2022年5月，范桂香收到消保委转来的一个投诉：家住长沙月亮岛某小区的曾先生与某装修公司签订装修合同，本来约定两个月完工验收，但八个月后工程进度还未到一半。当他在该公司的催促下交付完90%的装修款后，李姓负责人一直不回复他的复工要求。

“我到曾先生家里一看，门套、隔断玻璃、洗手台、楼梯扶手都没有安装。”范桂香马上和对方联

系，但打了几个电话都没人接听，“对方把责任都推到曾先生身上，说装修已经快完工了，剩下的项目要曾先生自己负责。”经过范桂香耐心细致的沟通，李姓负责人答应把工程做完，但还是拒不见面。

后来，范桂香和同事一同开车前往装修现场取证，把没做的装修项目进行登记，李姓负责人也派人到现场确认，但只愿意承担厕所玻璃门和墙地的维修。“经过多方调查了解，范桂香发现双方矛盾焦点是尾款，曾先生因为装修公司没有完工一直不肯付尾款，而装修公司则怕业主不付尾款而不愿意继续施工。”最后，双方沟通后同意尾款放在范桂香手上保管，曾先生的公寓也在两个月之后顺利装修完。

在消费者眼里，范桂香是消

费纠纷调解高手。2022年11月，开福区一位业主孙女士在一商场订了5万多元的封闭窗户，“合同规定是2个月完成，但结果8个多月才完工，中途还有几块玻璃因尺寸不符导致重新下单，做填缝处理的2000多元都是孙女士出的。”后来，孙女士不愿意付尾款4500元，门窗店老板天天电话骚扰，无奈之下孙女士找到范桂香投诉。

经过与双方沟通和查看合同、聊天记录，范桂香摆事实、讲道理，“填缝过宽是工艺有问题，没达到交付标准，应该由门窗店老板承担。但现在做生意也不容易，门窗店老板也是无心之过，没有必要打官司”。最后，在范桂香的调解下，双方各退一步达成和解。

18年来，范桂香所在的省装协共受理投诉3600多起。“在每一次的投诉受理过程中，我都会设身处地地为双方着想，努力将双方的损失降到最低。”范桂香说，只要自己在岗一天，她就会用自己的专业知识，帮助更多消费者主持公道。

(下转05版)