

# 维护消费者权益的“红盾卫士”

## ——记“江苏最美消费维权人物”徐克忠

□ 夏丹华 徐 鹏

徐克忠，现任县市场监督管理局孟兴庄分局局长，2000年毕业于南京政治学院法律系，同年进入县市场监督管理局(原灌南工商局)。19年来，徐克忠一直奋战在市场监管第一线，兢兢业业，踏踏实实，尽心尽力处理好每一起涉及消费者权益的事情。在自己的岗位上履行着一名市场监管者的光荣职责，工作以来共处理涉及消费者权益事件800余件，曾被工商总局表彰为全国优秀工商管理干部，先后荣获省工商局三等功、省工商系统恢复建制30周年“杰出红盾卫士”、2010年度“办案能手”、2011年度“十佳经济卫士”、2012年连云港市十大杰出青年卫士、省工商局竞争执法专家库成员等称号，2016年、2017年连续两年获得灌南最美消费维权人物提名奖，荣获2018年度“江苏最美消费维权人物”，且连云港仅一人。

### 勤学，是他维权的底气

市场监督管理局是市场监管的行政执法部门，特别是机构合并后涉及的消费者权益的法律法规多达几十部。徐克忠深知打铁更需自身硬，只有自己学法、懂法、用法，才能做到依法维护消费者的合法权益。因此，徐克忠充分利用业余时间、节假日钻研法律法规，典型案例。像《民法通则》《民事诉讼法》《侵权责任法》等法规如数家珍，特别是新《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》实施后，徐克忠结合国家部委的配套规章，逐条研究，新旧对照，总结提炼。利用日常检查、和经营者座

谈、开会培训、制作卡通画片、散发传单等方式方法，向辖区企业主、个体工商户、消费者宣传新《消法》的新规定，努力做到提前预防，使广大经营者能做到守法经营，消费者能自发维护自身的权益。

有一次，徐克忠在巡查中发现两家知名奶粉公司在其生产的奶粉包装上标有GMP认证字样。有了这三个英文字母，价格比一般奶粉翻了好几倍，是不是欺诈消费者呢？凭着职业的敏感，徐克忠钻研了大量的书籍，查阅大量资料，咨询了大量GMP认证机构的专家。通过学习，徐克忠知道GMP即优良制作标准，是在药品行业开展的一种认证，条件非常苛刻。当时在我国食品行业中还没有开展此项认证。通过学习，徐克忠成功地查处了这两家公司冒用GMP认证的案件。

### 用心，是他维权的独到工具

群众利益无小事，徐克忠不仅嘴上这样说，更是认真实践。2017年，一位消费者找到徐克忠投诉，称自己买了一箱红牛饮料感觉味道不对，怀疑是假的。要求该饮料厂家依据《食品安全法》、《消费者权益保护法》进行十倍赔偿。厂家则坚持自己的商品是真的，至多可以进行退货，十倍赔偿免谈，调解陷入僵局。徐克忠在认真分析该案件后主动和红牛生产厂家联系，要求厂家前来鉴定。厂家在听说只有一箱饮料后，考虑派人来回的费用太多，有点犹豫。徐克忠耐心地跟厂家沟通，从消费者权益的维护到厂家的声誉以及在消费者心目中的品牌等角度不断地和厂家沟通，最终，徐克忠维权的诚意打动了厂家，厂家派了专人前来

鉴定，最终确定该箱饮料为假冒产品。

### 啃硬，是他维权的特点

在维护消费者权益的工作中，徐克忠从不分侵权对象的实力大小一视同仁。徐克忠多年前曾接到消费者的投诉，反应自来水公司强制收取违约金。他接到投诉后立即开展取证工作。徐克忠了解到2004年《城市供水价格管理办法》取消了“接到水费通知15日内不交水费的按照应交水费的金额每日加收千分之五滞纳金”的规定。在取得证据后徐克忠和自来水公司展开了交锋，自来水公司认为自己是替国家收取的，你这么较真干啥。徐克忠则寸步不让，老百姓的钱来的容易吗？徐克忠多次与自来水公司进行沟通，跟其负责人讲法律法规。较真的个性令自来水公司领导心服口服，最终退还了多收的滞纳金，并修改了供水合同中关于滞纳金条款。

徐克忠凭借敢于办难案的气魄，开始深入研究相关法律法规，调查取证和当事人激烈辩论，最终公用企业接受整改并成功召开公用企业规范会议。徐克忠编制的《公用企业秩序整治规范》成为全市公用企业规范的范本。

汤沟酒作为灌南的文化品牌，县内的支柱产业，曾有一段时间，假冒汤沟酒充斥市场，严重影响汤沟酒品牌形象。利剑出鞘，打击假冒伪劣，刻不容缓，经过周密策划后，徐克忠带领一班人穿梭于辖区每一个角落，短短2个月，查获假冒汤沟酒5000余瓶，端掉制假窝点11个，案值100余万元。当然，难题也随之出现，当事人的撒泼耍赖、威胁利诱、领导、朋友的说情，无一不在

考验着徐克忠。当案件处理结束时，人明显很憔悴，但从徐克忠脸上洋溢的笑容来看，他又做了一件为红盾增辉的事。

### 为民，是他的执著

对待违法分子，徐克忠毫不留情，但对待群众，他却真情无限！曾经有一位名叫王海萍的妇女，在徐克忠上班时，“扑通”一声跪倒在办公室，嘴里喊道：“同志，救救我。”“有事慢慢说。”徐克忠连忙把她扶起。听完王海萍地诉说，徐克忠这才知道，王海萍是被江都和灌南联合招收出国劳务的中介给骗了，江都公司的负责人已经涉嫌诈骗被当地公安机关逮捕，眼看东挪西凑的32000元打了水漂。丈夫要离婚，讨债人追着要钱。当时徐克忠脸色暗淡了下来，心里顿感沉重。农村出身的徐克忠，深知32000元对于农村人来说意味着什么。二话没说，徐克忠立即赶到中介公司，调查了解情况。该公司负责人也后悔不已，说道：“我们也上当了，徐科长，你也要为我们做主啊。”在向领导汇报后，徐克忠连夜赶到江都，在江都相关部门的协助下，决定先将中介公司解冻，把王海萍受骗的钱还给她。当王海萍颤抖着双手从徐克忠手中接过32000元钱时，一时哽咽，感动得热泪盈眶。

在徐克忠的办公桌上有这样一张字条：为人民服务。它时刻提醒他要以实际行动报答党和人民的教育和培养。也正是这样一种信念，始终鞭策着他在市场监管维权岗位上摸爬滚打，履职尽责，服务着灌南的经济发展，书写他人生的华美篇章。

## 我县困难群体免费参加2019年城乡居民医疗保险

近年来，我县将困难群体参加城乡居民医疗保险作为重要民生工作来抓，安排专项资金，为低收入困难群体提供免费参保，确保困难群体享受正常医疗保险待遇。困难群体包括最低生活保障对象、特困供养人员具有本地户籍的临时救助对象中的重大病患者、享受民政部门定期定量生活补助费的20世纪60年代精减退职职工、重点优抚对象、享受政府基本生活保障的孤儿、县总工会核定的特困职工、计划生育特殊困难家庭中特别扶助对象等救助对象，以及农村建档立卡低收入人口参加城乡居民医保的。据悉，2019年困难群体个人应缴纳的保费已经由我县财政全额资助，确保困难群体能够及时享受2019年城乡居民医保政策。

(高明珠)

## 县烟草局开展学雷锋志愿服务活动

近日，县烟草专卖局组织开展学雷锋日志愿服务活动，志愿者们深入市场一线，为客户提供贴心服务。

活动中，志愿者带着毛巾、标价签与价签塑料卡条等工具，对辖区内零售客户整理卷烟柜台，有的擦柜台、有的摆标价签、有的打扫店堂卫生……一会儿功夫，就让店面焕然一新，柜台明亮整洁，卷烟陈列有序。“你们真是活雷锋呀，我一个人看店，又忙小孩又要忙店里，感谢你们把我的店收拾得这么干净！”零售客户感慨地说道。下一步，县烟草专卖局将结合市场实际情况，为更多经营困难的零售客户提供更有力、更周到的服务，把“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神转化为实际行动，营造浓厚的学雷锋活动氛围。

(烟草)

## 买汽车给错款 投诉消协帮其维权

### ■案情：

2018年12月3日张先生在连云港市永旺汽车销售公司灌南分店购买GS4豪华版，价格109800元，首付5万元。2019年1月14日提车后张先生发现自己所提车型GS4精英版，而不是合同上的GS4豪华版。张先生要求商家按照合同提供GS4豪华版，商家不同意并不予理睬。

### ■调解：

经对案件调查了解，汽车销售方称提车点在连云港永旺汽车公司4S店，提车时由于张先生携带的钱不够，于是口头协议将豪华版改成精英版，价格由198000变为99800，当场签订了99800抵押合同。张先生称自己没有变更合同，抵押合同由汽车销售公司早就拟好自己没有看。经调查人员研究双方提交证据，查阅相关法规，根据《合同法》第七十七条规定：当事人协商一致可变更合同；根据《民事诉讼法》第六十四条规定，当事人自己提出主张，有责任提供证据即

“谁主张，谁举证。”《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第五条规定：合同纠纷案件主张合同关系成立一方当事人对订立和生效的实施承担举证责任；主张合同变更、解除、终止、撤销的一方当事人承担举证责任。张先生提供的合同明确载明购买GS4豪华版，作为直接证据，而汽车销售公司没有直接证据证明自己主张，只是口头协议，虽有抵押合同，但该合同只作为间接证据，只能证明抵押实施存在，并不能证明双方变更合同。

### ■结果：

经沟通调解，汽车销售企业认识自己错误，无条件为张先生更换合同中规定的汽车型号，张先生表示服从调解结果。这件案例告诉商家，作为专业的汽车销售企业，应严格契约精神，带头诚信经营。销售合同是设计好的格式合同，在涉及合同标的物以及价款等重要内容变更时，应采取谨慎态度，用书面形式来变更原协议，以维护双方的合法权益。(夏丹华)

## 相信虚假广告 消协圆满解决

### ■案情：

张梅、张洪于2018年5月1日下午，在灌南老庙黄金店看到门口广告“零元换新”，两人带着手镯38.09克，项链15.56克，想置换成新的项链8.53克，吊坠1.57克。当时销售人员并未对张梅、张洪讲更换的克数，只讲了价格。消费者称自己当时每克398元购买的，如果换了的话算起来每克平均达到572.9元，张梅张洪当场拒收要求退货，商家不接受消费者要求。

### ■调解：

消费者协会工作人员到灌南老庙黄金实地

调查，发现张梅、张洪欲购买的项链和吊坠是店里是按照件数卖的，不是按照克数卖的。销售人员建议张梅、张洪购买按照克数置换的黄金，但是两人觉得自己看中的两个样式好看，其他的不愿意。

### ■结果：

经消费者协会根据相关法律法规，协商调解，灌南老庙黄金同意以市场价将张梅、张洪黄金进行调换，只收取了张梅的黄金折旧费1000余元。消费者表示服从调解结果，双方对工作人员的说法和分析竖起了大拇指。

(夏丹华)

## 干洗店把衣服洗丢了 投诉消协获满意

### ■案情：

叶女士于在灌南艾依莎干洗店，送去一套西装。到2018年12月1日去拿衣服时候发现上衣还在，裤子没了。叶女士到消协投诉称裤子价值2000元，要求干洗店双倍赔偿，干洗店拒绝赔偿。

### ■调解：

消费者协会根据叶女士所说，特地驾车到灌云专卖店“报喜鸟”向店员询问裤子价格，了解实

际价格后，工作人员跟叶女士解释根据国家相关法律法规，干洗店只能赔偿裤子的实际价格，不能双倍赔偿。

### ■结果：

经调解，干洗店同意赔偿叶女士裤子市场价1800元。消费者表示服从调解结果，双方对工作人员的处理事情的公平性连连称赞。

(夏丹华)

## 0~6岁儿童健康管理服务

- 1、0~6岁儿童健康管理可以享受那些服务？0~6岁儿童健康管理内容包括：①新生儿家庭访视（1次，产后一周内）。②新生儿满月健康管理（1次，产后28~30天）。③婴幼儿健康管理（8次，3/6/8/12/18/24/30/36月龄）。④学龄前儿童健康管理（3次，4/5/6岁）。
- 2、0~6岁儿童接受健康管理有什么好处？医生根据0~6岁儿童不同时期的生长发育特点，开展儿童保健系列服务，以保障和促进儿童身心健康发育，减少疾病的发生。同时，通过对儿童健康监测和重点疾病的筛查，还可以对儿童的出生缺陷，做到早发现，早治疗，预防和控制残疾的发生和发展，从而提高生命质量。

