



颁发任命书

“他辞去中纪委机关刊物的工作后，到消法研究会来做‘义工’，工作非常出色。”前不久，中国消法研究会会长河山给陈音江颁发副秘书长任命书时如此介绍。

听完河山会长这番介绍，记者脑海里一直在思考一个问题：是什么让他放弃如此“高大上”的工作，甘愿去当一名普通的消费维权“义工”？近日，记者走访了中国消法研究会副秘书长、消费者网负责人陈音江。他的故事，或许也是服务于各行各业的“义工们”的一个缩影。他们用爱全心奉献着一个事业，用心守护着千万个你和我。

当好一名 消费维权“义工”

——记中国消法研究会副秘书长、消费者网主编陈音江

□本报记者 博雅

命中注定与消费维权结缘

熟悉陈音江的人，对他重新回到消费维权领域，一点也不意外。用他自己的话说，可能是命中注定与消费维权有缘。上大学时，他原本学的是物理教育专业，由于喜欢写点东西，他不仅加入了校园文学社、校报记者团，还专门兼修了汉语言文学课程，后来硬是拿了个文学学士学位。

上大二那年，江西有份《都市消费报》很有名。陈音江和几个同学跑到那家报社去实习。半年下来，其它同学基本都不去了，只有他还骑个破自行车，整天满大街找新闻。从那时起，他便跟消费维权结下了不解之缘。

2001年大学毕业后，他到北京找的第一份工作，就是到北京市消协和一家报社联合主办的《消费维权周刊》做编辑。由于刚到北京，人生地不熟，他特别专注于北京消协系统，四处寻找典型案例，深度挖掘消费新闻。后来虽然换了两次工作，但一直没有离开消费维权领域。直到2012年电视剧《北京青年》热播时，他也心血来潮，“决定重走一次青春路”。他所说的“重走青春路”，就是不再像以前那样只为生存而工作，重新把自己定位为应届毕业生，找一份遵从内心的工作，从头开始。

恰巧，那时中纪委的机关刊《中国监察》（现更名《中国纪检监察》）正在招人，他从网上报名后，经过一番笔试、面试，成了《中国监察》要闻部一名编辑记者。他很快得到领导认可，多次参与中央纪委和监察部门的重点报道，撰写的稿件先后得到有关领导批示。原以为重走一次青春路，可以找到更适合自己的人生。但人确实只有在失去后，才懂得珍惜。没过多久，他就开始怀念以前那些帮助消费者讨要说法的维权经历，甚至认为眼前这份“高大上”的工作，可能并不适合自己。

直到有一天，同部门的一位大姐在公主坟买了个水货手机，多次跟商家交涉，对方就是不给解决。听说陈音江之前从事消费维权工作，便找到

他试探地问，能不能帮忙把手机给退了。凭着多年的工作经验，陈音江很快就帮她把钱退回来了。

出于感激，那位大姐后来语重心长地对陈音江说：“你帮我退手机这件事，不仅看到了你对消费维权的得心应手，还看到了你对消费维权的兴趣和用心。”她并不知道，那时在陈音江心里，通过这次短暂的“青春路”，已经明白了自己更想要什么。

从《中国监察》辞职后，陈音江除了重新承担北京市消协的杂志、网站及微信平台等宣传工作，配合消协开展各种消费调查、消费教育活动，还接手了中国消法研究会办公室和媒体部的有关工作。更让他兴奋的是，在中国消法研究会和北京市消协的支持下，他对之前创办的消费者网进行了改版，并得到社会广泛好评。

在帮助别人维权中提升自己

在陈音江办公室里，记者看到很多消费维权书籍：《消费者权益保护法解读》《消费维权实用手册》……说起消费维权，他似乎总有说不完的话。这些年来，他自己也记不清曾经帮助过多少人。但有一件事，他至今仍记得很清楚。那是2002年冬的一天，他和往常一样，从北京东三环外的一个地下室走出地面，见到白花花阳光，然后欣喜地换乘三趟公交车去一家杂志社上班。

就在那天，他接到一个消费者投诉。原来初中学生陈某骑车上学时，自行车前轴突然断裂，脸上被划了一道长长的口子。送到医院治疗，脸上缝了7针，大夫说很可能会留下疤痕。陈某的母亲找了好几家医院，都说要花10多万元的治疗费，而且疤痕不一定能完全祛除。更让陈某家人气愤的是，自行车厂家根本不承认是产品质量问题。接到投诉后，陈音江立即赶到陈某家，仔细调查摔倒地点及医院诊断结果，查看自行车的断轴裂口。然后，又赶到北京东五环的十八里店走访该自行车北京总经销负责人。

他写的报道出来后，自行车厂家还是找理由推脱。陈音江在详细查看

自行车质量标准后，认为造成前轴断裂的原因，很可能是前轴的厚度不够，建议陈某家人将自行车送到质监部门检测。果然，车前轴厚度不达标。看到检测结果后，商家认错了，对陈某进行了经济赔偿。

事后，陈音江和陈某一家结下了深厚情谊。得知陈音江当时住在地下室里，陈某的母亲说她姐姐一家出国了，在西单有一套房子没人住，让陈音江搬过去住，不收他一分钱房租。“我不想占人家便宜，一直找理由推托。”陈音江告诉记者，后来陈某母亲帮他把上班的公交线路都查好了，还说：“那边是个独门四合院，春天要修整花园，秋天要打扫落叶，我们平时根本没时间去打理，你搬过去住也是帮我们看管房子。”实在不好拒绝陈某一家的好意，他才搬到那里去住。

“消费者投诉看起来鸡毛蒜皮，但真要解决起来，并不简单。”陈音江说，为了帮助消费者维权，他经常要查找很多资料，有时甚至要找好几位专家咨询。也正是在一次次帮助别人维权的过程中，自己才逐渐成长起来。

在消费维权这条路上前行

已经在中国消法研究会和北京市消协身兼数职，各项工作也开展得不错，为什么还要办一个消费者网？陈音江认为，党的十八大以来，转变政府职能，实现社会共治，已经成为一种共识。工商总局和中消协也多次提出，要促进消协维权资源与社会维权资源有效整合，构建消费维权社会共治格局。“可现实中，一些热点难点投诉问题，已经等不及政府职能转变。这些问题积压多了，甚至会影响到社会稳定和谐。”陈音江想到用互联网+思维，创办一个方便消费者和经营者和解的消费者网，既可分担政府部门受理投诉的压力，又可对创新消费维权渠道提供实践经验。

2015年6月，付女士花15000元在北京国际科博会上买的冬虫夏草，回家后发现是假虫草。当时科博会已结束，参展企业又远在青海。她找科博会的承办方解决，承办方让她给销售

商打电话，销售商先是找理由推托，后来干脆电话也不接了。

既没有发票，也没有收据，唯一的凭证是一张留有电话的小纸条。按规定，这种投诉不在有关部门的受理范围。但陈音江创办的消费者网还是受理了付女士的投诉。他拨通纸条上的电话号码后，对方说科博会期间自己人在国外，根本没有来北京，更不可能卖过虫草给付女士。无奈，陈音江又与科博会承办方取得联系，对方开始说要跟青海科技厅联系，后来又说消费者提供的证据不充分。“消费者在展会上买到问题虫草，在联系不到参展商的情况下，按照《消法》可以找展会承办方索赔！”陈音江如此告诫对方。

尽管科博会承办方后来承认了管理不当，但就是拖着不解决。眼看问题陷入僵局，陈音江仍没有放弃，他仔细查看网站评论及留言后，终于发现了蛛丝马迹，热心网友不仅提供了销售商的姓名，还提供了他科博会期间往返北京的火车票以及在科博会上卖虫草的照片等证据。

收集完基本证据，陈音江通过微信“消费维权媒体群”，向媒体寻求舆论监督支持。很快，多家媒体报道了付女士的遭遇。在事实证据和舆论监督的双重压力下，销售商主动联系付女士，按原价退回了15000元。

据不完全统计，近两年来，消费者网先后服务和受理消费者投诉10000余件，为消费者挽回经济损失600多万元。仅2015年，消费者网向企业转发投诉1390余件，向消协转发投诉200余件，另外有100多件热点难点投诉被媒体报道。今年3·15期间，消费者网创新渠道化解消费纠纷的做法被评为全国“3·15事例”。

如今的陈音江，在消费维权领域已经小有名气，但他却总是谦虚地说，这些年在媒体和消协工作，确实积累了一些消费维权经验，但要适应时代发展需要，在消费维权道路上继续探索前行，为消费者提供更专业的服务，自己要学的东西还很多，要做的事情也还很多……