

云浮市云安区人民法院 云浮市云安区消费者权益保障中心

文件

云安区法会〔2023〕1号

关于印发《关于建立消费纠纷多元化解 工作机制的实施意见》的通知

区人民法院、区消费者权益保障中心各部门：

经云浮市云安区人民法院、云浮市云安区消费者权益保障中心会商，制定了《关于建立消费纠纷多元化解工作机制的实施意见》，现予以印发，请遵照实施。在实施过程中遇到的问题，请及时收集反馈，由双方协商解决。

云浮市云安区人民法院



云浮市云安区消费者

权益保障中心

2023年3月15日



关于建立消费纠纷多元化解 工作机制的实施意见

为进一步做好新形势下消费者权益保护工作，推动建立消费纠纷多元化解、消费维权社会共治格局，结合云安区实际，云浮市云安区人民法院（以下简称“区法院”）、云浮市云安区消费者权益保障中心（以下简称“区消保中心”）对建立消费纠纷多元化解工作机制形成以下实施意见。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，主动适应发展新常态，依法做好消费纠纷的化解，维护消费纠纷当事人的合法权益，坚持和发展新时代“枫桥经验”，加快推进社会治理现代化，为云安高质量发展提供法治的、健康的市场环境。

二、工作目标

按照“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，遵循“自愿、合法、公开、便民、高效”，坚持调解优先、源头治理的理念，落实消费纠纷多元化解责任，切实做好消费纠纷化解工作，维护社会安全稳定。

三、受理范围

消费纠纷主要是指消费者因生活需要购买、使用商品或者接受服务而与经营者发生的有关消费者权益的争议。

四、工作职责

区法院：及时开展诉前调解，将适宜调解的消费纠纷案件采取委派调解、委托调解等方式，引导当事人通过区消保中心开展调查、调解工作；就有关消费者合法权益的问题，向有关行政部门提出司法建议或意见。

区消保中心：负责本辖区消费投诉、调查、调解等工作、向消费者提供消费信息和咨询服务、就有关消费者合法权益的问题，向有关行政部门反映、查询，并提出建议；宣传国家有关消费、消费者权益保护的方针、政策、法律依据等。

五、工作措施

（一）凝聚多方解纷合力

以调解优先、多元共治为工作指导，建立消费纠纷双向受理、调处机制，通过 12315 投诉举报热线、12345 政务热线受理消费者投诉、区法院立案信访窗口将相关信息流转至区消保中心处理，区消保中心安排专人开展调查、调解。区消保中心视具体工作开展情况在区法院设立消费纠纷诉调对接工作站，指定联络员负责对接工作，推进消费投诉“最多跑一地”。

（二）优化纠纷调处流程

区法院强化诉调对接，规范消费纠纷诉前、诉中移送调解及司法确认衔接机制。经当事人同意可将争议委派、委托区消保中心调解，区消保中心可邀请第三方或相关专家共同参与调解。调解成功后，当事人签订协议，并可自协议生效之日起 30 日内向法院申请司法确认。调解不成功的，当事人可申请进入诉讼程序，法院按繁简分流机制，实现简案快审速裁、繁案精审准判。当事

人拒不履行相关确定义务的，可向法院申请强制执行，以保障当事人的合法权益。

（三）健全协调配合机制

建立纠纷中立评估对接、无异议调解方案认可、无争议事实记载等工作机制。对争议金额大、侵害受众多且具公益性典型意义的消费纠纷，区消保中心可适时推进消费纠纷公益诉讼。同时，建立信息沟通交流、定期会商研讨、重大情况通报、培训资源共享、宣传报道联动等常态化协作机制，共同研究消费纠纷新情况和新问题，提出预防与化解消费纠纷的对策、建议，及时总结多元化解新成果和新经验。

六、工作要求

（一）加强领导，明确责任

区法院、区消保中心要加强指导、协调，落实属地管理责任，明确工作任务。要加强日常沟通联系，不断完善消费纠纷分析研判机制，强化培训指导，共同推动消费纠纷多元化解工作。

（二）密切协作，形成合力

要加强对消费维权联络站点的基础建设，形成齐抓共管的工作格局。对各类消费争议，尤其是疑难消费争议处理达成共识，加强工作合力。重点加强人民法院、市场监管部门的联动，在法治宣传、教育培训、诉求化解等方面加强协作，积极探索消费纠纷多元化解联动工作体系。

（三）加强宣传，提升实效

积极宣传消费纠纷多元化解工作的意义、性质、任务，努力提升社会知晓度和认同度，促进广大经营者切实依法诚信经营，

自觉维护消费者的合法权益。针对消费纠纷联动调解、消费维权网络体系建设工作开展必要评估，及时发现并解决问题、总结推广经验。

