

海丰县人民法院

文件

海丰县市场监督管理局

海法（2021）83号

关于消费者权益民事纠纷多元化解机制的实施意见

为深入贯彻落实中共中央及广东省委、汕尾市委关于保护消费者权益决策，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》、《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》要求，结合我县实际，海丰县人民法院、海丰县市场监督管理局共同制定本实施意见。

一、总体要求

以习近平总书记新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记视察广东重要讲话、重要

指示精神。坚持一站式多元解纷与诉讼服务体系改革，畅通和规范当事人诉求表达、利益协调、权益保障通道，充分发挥行政机关、人民法院在化解消费者权益保护民事纠纷的职能作用，为当事人提供便捷、多元的纠纷化解途径，塑造良好营商环境。推动我县人民法院和县市场监督管理局建立更加紧密的合作关系，健全双方在法治宣传、纠纷多元化解、风险防范、信息沟通、调查研究等方面的长效合作机制，营造风清气正的法治环境，为消费者权益保护提供有力保障。

二、工作原则

（一）依法公正原则 消费者权益民事纠纷多元化解工作不得违反法律的基本原则，不得损害国家利益、集体利益和第三方合法权益。

（二）调解自愿原则 充分尊重各方当事人意愿，保障当事人依法行使自己的民事权利和诉讼权利。

（三）高效便民原则 根据消费者民事纠纷实际，灵活确定解决纠纷方式，强化信息技术深度应用，提升解纷效率，降低当事人解纷成本。

三、工作内容

海丰县人民法院、海丰县市场监督管理局共同成立纠纷多元化解机制工作小组。海丰县人民法院立案庭和海丰县消费者委员会负责对接有关事务及经常沟通联系。

工作小组定期组织召开联席会议，沟通工作情况、加强

常态化信息沟通、协调重大典型消费者权益民事纠纷案件调解等工作，及时交流工作动态和意见建议。

联系方式：县法院立案庭办公电话：6688233；县消费者委员会电话：6601315。

四、主要措施

（一）合作开展法制宣传教育 双方单位不定期联合举办普法宣传、培训以及各类交流活动，充分利用互联网、大数据、微信、粤政易等增强普法受众面和实效性。开展以案释法，充分发挥典型案例的示范效应，增强经营者依法经营、依法维权的意识和能力。共同开展落实“四史”教育促爱国、做好“六稳”促发展，维护社会稳定等重点工作。

（二）完善纠纷多元化解机制 双方共同完善市场监督管理调解制度和机制，加强调解平台的对接建设和推广应用。推进诉前调解相衔接，引导县市场监督管理局调解组织积极参与诉前、诉中和执行阶段调解。加快推进县市场监督管理局调解组织和调解员队伍建设，从县市场监督管理局调解组织中选聘调解能力强、专业水平高的人士作为县人民法院特邀调解员，县人民法院应从法律角度给予调解员的业务指导和培训。

（三）加强对调解案件的司法确认 经特邀调解员主持调解达成的调解协议，具有民事合同性质。双方当事人在法定时间内可以向人民法院申请司法确认，人民法院经审查没

有违法事项的，可以通过法院调解平台对调解协议进行在线司法确认。经人民法院确认有效的具有明确给付主体和给付内容的调解协议，一方拒绝履行的，对方当事人可以申请人民法院强制执行。

详细操作规程适用《广东省高级人民法院关于优化司法确认程序的指引》。

（四）共同指导强化风险防范 人民法院结合审判执行工作，及时梳理涉消费者权益民事纠纷法律风险，研究提出经营者风险防控和内部治理意见建议，并向县市场监督管理局通报。县市场监督管理局可依法向法院反映收集到的具有地域性、行业性、趋势性的经营者重大涉诉情况和经营者合理合法的司法诉求。人民法院应为涉消费者权益、经营者排忧解难，为当事人提供便捷、多元的纠纷化解途径，营造良好营商环境。

（五）建立健全日常工作联系机制 双方定期通报工作情况，协商推进重点工作，共同研究改进工作的有关举措。定期梳理、提前确定工作联系议题，提出建议方案或措施，增强工作联系的针对性和实效性，完善民主监督机制。法院对审理的具有重大社会影响、行业影响的消费者权益民事纠纷案件，可视情况向县市场监督管理局做好释法答疑等工作。县市场监督管理局对消费者权益投诉维权工作中发现有冤错案件线索，可向法院反映，并开展联合调研。双方围绕

消费者权益民事纠纷、经营者合法权益、优化营商环境解决等课题开展联合调研或专项调研，共同研究司法对策，共享调研成果。

五、解释权

本实施意见由海丰县人民法院、海丰县市场监督管理局负责解释。

六、施行日期

本实施意见自发布之日起施行。



二〇二一年九月十八日