

鄢陵县人民法院

文件

鄢陵县市场监督管理局

鄢法【2022】41号

鄢陵县人民法院、鄢陵县市场监督管理局 关于建立消费纠纷诉调对接工作机制的 指导意见

为切实保护消费者合法权益，建立消费纠纷诉调对接工作机制，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国人民调解法》、《最高人民法院关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》等，结合我县实际，制定本指导意见。

第一章 总 则

第一条 鄢陵县人民法院、鄢陵县消费者协会应按照党委领导、政府支持、多方参与、资源整合的要求，依据当地实际，建立规范化、制度化的消费纠纷诉调对接工作机制。

第二条 本意见所称“消费纠纷诉调对接工作机制”是

指处理生活消费民事纠纷时，消协调解与人民法院裁判的对接合作的方式、方法、机构、制度等，是人民法院和消协保护消费者合法权益的一种法律救济形式。

第三条 消费纠纷诉调对接应遵循如下原则：

（一）坚持调解优先、调判结合原则。对消费纠纷，应在当事人自愿同意的前提下，实施先行调解，全程调解。确需起诉的，引入消费纠纷诉调对接工作机制，实现调解与审判无缝衔接；

（二）遵循便民、利民原则。尽量简化消费纠纷解决程序，降低消费者维权成本，为消费者提供最大便利；

（三）积极稳妥原则。消费纠纷诉调对接工作要积极探索，稳妥推进，逐步推广。

第二章 诉调对接管理

第四条 鄱陵法院、鄱陵县消协共同建立消费纠纷诉调对接领导小组并下设办公室，领导小组由人民法院、消协主要业务领导担任负责人，负责消费纠纷诉调对接工作的指导、协调、统筹事宜。领导小组下设办公室。统一管理、协调消费纠纷诉调对接工作，解决完善消费纠纷诉调对接中的重大问题。

第五条 建立健全消费纠纷诉调对接联席会议制度，鄱陵消协会长为召集人，鄱陵法院、鄱陵消协主管领导和相关人员为成员。联席会议不定期召开，互相通报工作情况，分

析、研究解决消费纠纷诉调过程中遇到的重大、疑难问题，指导全县各人民法院、消协开展消费纠纷诉调对接工作，总结推广工作经验。鄢陵县消费纠纷诉调对接领导小组办公室负责联席会议具体工作。

第六条 消费纠纷诉调对接领导小组办公室负责诉调对接的日常工作，并履行以下职责：

（一）对参与消费纠纷诉调对接人员进行征集、审查，并进行培训和业务指导；

（二）办理人民法院委派、委托调解案件，并沟通、协调消协与人民法院之间的诉调对接工作关系；

（三）负责筹建消费纠纷诉调对接工作平台，制定消费纠纷诉调对接工作平台制度并指导开展日常工作；

（四）做好消费纠纷诉调对接案件的统计和调研以及信息交流和通报工作，对发现的新问题，及时向消费纠纷诉调对接领导小组汇报；

（五）消费纠纷诉调对接领导小组交办的其他工作。

第三章 诉调对接平台

第七条 消费纠纷诉调对接工作室作为消费纠纷诉调对接工作平台，承办消协和人民法院涉及消费领域的民事案件中的调解工作。

第八条 消费纠纷诉调对接工作室的筹建、人民调解员的推荐、选拔考核工作以及工作场所提供由消协负责；人民

法院负责制度建设、流程设计、人民调解员的培训等工作。

第九条 消费纠纷诉调对接工作室活动经费由消协保障，纳入各级消协当年业务经费预算，按照现行财务管理规定立项、开支。

第十条 人民调解员的聘任按照一定的标准和程序公开向社会征集，对于熟悉消费维权工作业务的人员在同等条件下优先选聘。

第十一条 消费纠纷诉调对接工作室工作范围包括：

（一）消协调解的消费纠纷达不成调解意见，需支持起诉的；

（二）消费纠纷双方当事人请求消费纠纷诉调对接工作室对调解结果申请司法确认的；

（三）人民法院在收到消费纠纷起诉状之后、正式立案之前，经当事人同意，委派消费纠纷诉调对接工作室调解的；

（四）人民法院受理的消费纠纷案件，需要进行庭前调解，经当事人同意，委托消费纠纷诉调对接工作室调解的；

（五）其他属于消费纠纷诉调对接工作范围的事项。

第十二条 消费纠纷诉调对接工作室应根据相关法律法规、当事人意愿、纠纷实际情况，促进双方达成调解协议；消费纠纷诉调对接工作室可以引导当事人申请司法确认，实现消费纠纷的有效化解。消费纠纷诉调对接工作室调解消费纠纷不收取费用。

第四章 诉调对接工作流程

第一节 诉前调解

第十三条 人民法院在消费纠纷诉讼立案前，应对消费纠纷非诉讼解决的可能性进行判断，对于未经消费纠纷诉调对接工作室调解的，应当向消费者说明消费纠纷调解的特点和优势，诉讼风险与成本等，并建议先到消费维权纠纷诉调对接工作室进行调解。

第十四条 消费者同意诉前调解的，应在《诉前调解建议书》上签字确认。法院应当及时将《委派调解函》、《诉前调解建议书》和起诉材料转移至消费纠纷诉调对接工作室。

第十五条 消费纠纷诉调对接工作室在收到《委派调解函》及相关材料后应在3个工作日内组织调解，调解期限为自接受委派之日起30日。

第二节 诉中调解

第十六条 案件进入诉讼程序后，人民法院根据案件的具体情况，为了尽快解决纠纷，在征得双方当事人的同意后，人民法院可以委托消费纠纷诉调对接工作室进行调解，由人民法院出具《委托调解函》，与案件起诉材料一并移送消费纠纷诉调对接工作室，由消费纠纷诉调对接工作室指派人民调解员协助调解案件。

第十七条 消费纠纷诉调对接工作室接受委托后，案件调解期限一般不超过30日，调解期满未达成调解协议，且

情况复杂的案件，可以延长 15 日。

第三节 诉调对接

第十八条 经消费纠纷诉调对接工作室调解达成调解意向，在人民调解员的指导下，双方签订调解协议书。

第十九条 经诉前委派调解达成调解协议，当事人可以向人民法院申请确认调解协议，人民法院经审查认为调解协议符合确认条件的，应当做出司法确认。

第二十条 经诉中委托调解达成调解协议的，当事人可以申请撤诉，申请出具调解书。

第二十一条 调解不能达成调解协议的，消费纠纷诉调对接工作室应当终结调解。应当事人申请，启动诉调对接专门通道，快速立案。

第二十二条 人民法院对于调解未果的消费纠纷应严格按照法律规定使用相应的诉讼程序进行审理，充分发挥小额诉讼程序对于快速解决纠纷的作用。

第二十三条 人民法院对消费纠纷诉调对接工作室调解未果，进入诉讼程序的案件做出裁判后，应及时将裁判结果告知消费纠纷诉调对接工作室，并邀请其引导当事人依法执行裁判。

第二十四条 对于重大、疑难、复杂的消费纠纷，消费纠纷诉调对接工作室可以邀请人民法院指导调解工作。

第五章 网上诉调对接

第二十五条 由鄱陵县人民法院和鄱陵消协共同建立消费纠纷信息共享和网上消费纠纷诉调对接信息平台。在法院和消协之间，实现消费纠纷信息共享和网上消费纠纷诉调对接。

第二十六条 消费纠纷信息共享坚持统一建设，分级适用原则。鄱陵法院审判管理系统中设置消费纠纷专项模块，自动实时单列和统计消费纠纷，形成消费纠纷数据库；鄱陵消协对接收的消费者投诉实行信息化管理，建立消费者投诉数据库。

第二十七条 鄱陵法院和鄱陵消协共同建立和完善网上消费纠纷诉调对接的范围、方式、流程等机制，各人民法庭按照民事案件管辖的范围，与消费纠纷联络站进行消费纠纷诉调工作对接，逐步将网上信息平台作为实现消费纠纷诉调对接的重要通道。

第六章 诉调对接的推进、宣传与考核

第二十八条 人民法院、消协相互之间可以通过建议书方式，对消费纠纷诉调对接工作进行交流和沟通。

第二十九条 各人民法庭、消协应当加大消费纠纷诉调对接工作的调研力度，及时总结、发现和推广先进经验，促进调研成果转化，逐步完善消费纠纷诉调对接工作机制。

第七章 附则

第三十条 本意见自印发之日起施行，各人民法庭、消

协应根据本意见，积极创新消费纠纷诉调对接方式方法，制定消费纠纷诉调对接实施细则，建立健全消费纠纷诉调对接工作机制。

