

黄梅县人民法院 文件 黄梅县市场监管局

关于建立消费纠纷诉调对接工作机制的 实施意见（试行）

为切实加强消费纠纷处理的诉讼与非诉讼衔接，有效整合社会力量，为当事人提供更多可供选择的纠纷解决方式，及时高效化解消费纠纷，维护当事人合法权益，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《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》及《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》等相关规定，黄梅县人民法院与黄梅县市场监督管理局、消费者协会共同制定本意见。

一、工作原则及目标

第一条 通过建立诉调对接机制，充分发挥人民法院、市场监管、消费者协会各自的职能优势，形成相互配合、相互协调的工作合力，促使各类消费纠纷的解决更加便捷、灵活、高效。

第二条 坚持自愿调解原则，尊重当事人的程序选择权，优先开展调解工作。坚持公平公正原则，引导当事人正确行使权利，保障当事人

合法权益。坚持高效便民原则，灵活确定调解的方式、时间、地点，尽可能地降低当事人解决纠纷的时间和成本。

二、工作职责

第三条 人民法院应当履行以下职责：

1. 委派调解。对属于人民法院受理民事诉讼案件的受案范围和受诉人民法院管辖的消费纠纷案件，人民法院在立案前，经当事人同意后，可以委派市场监管、消费者协会进行调解。

2. 委托调解。经双方当事人同意，人民法院可以在立案后将消费纠纷案件委托市场监管、消费者协会协助进行调解。

3. 邀请调解。对于已经立案的消费纠纷案件，人民法院可以按照有关规定邀请符合条件的市场监管、消费者协会工作人员与审判组织共同进行调解。

4. 指导调解。人民法院可以根据市场监管、消费者协会邀请，对市场监管、消费者协会受理的案情重大、复杂或新类型的消费纠纷，委派法官予以法律指导。

5. 法律宣传。组织消费纠纷典型案例庭审旁听；借助 3·15 国际消费者权益日等平台，结合典型案例，向消费者、企业生产经营者宣传诉调对接机制等活动，引导人民群众依法维护自身合法权益。

第四条 市场监管、消费者协会履行以下工作职责：

1. 诉前调解。市场监管、消费者协会受理消费纠纷投诉或者接受人民法院委派调解纠纷后，应组织各方当事人进行调解。

2. 受托调解。市场监管、消费者协会可以根据人民法院的委托，组织调解。

3. 协助调解。市场监管、消费者协会可以根据人民法院邀请，派员协助法院进行调解。

4. 普法宣传。市场监管、消费者协会在受理消费者投诉时，主动宣传诉调对接机制，并利用各种宣传媒介、通过各种渠道加大诉调对接机制的宣传力度。

三、诉调对接的主要内容及程序

（一）诉前对接

第五条 人民法院受理消费纠纷，在立案前，可以引导当事人由市场监管、消费者协会进行诉前调解。

当事人不同意调解或者在商定、指定时间内不能达成调解协议的，人民法院应当依法及时立案。

人民法院委派调解的案件，调解期限为三十日。但是双方当事人同意延长调解期限的，不受此限。

第六条 市场监管、消费者协会受理消费纠纷投诉，应当认真组织调查，收集与案件有关的证据，依法组织调解。

第七条 市场监管、消费者协会诉前调解或接受法院委派调解的案件，当事人达成调解协议的，应当告知其可向人民法院申请司法确认；

当事人未达成调解协议的或达成协议后反悔的,应当告知其可向人民法院提起诉讼。

消费者因调解不成提起诉讼的,消费者协会可提供必要支持。对诉讼标的额在5万元以下且事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的,可建议受诉法院采取简易程序审理,适用简易程序应减半收取诉讼费。

对消费者确有损失且生活困难的,可建议受诉法院依法提供缓交、减交或免交诉讼费用等司法救助措施。

第八条 市场监管、消费者协会受理消费纠纷投诉时,应及时收集当事人的姓名、联系方式、送达地址等基本信息,向当事人释明经其签字同意可将相关信息用于诉讼的,以适当形式与人民法院实现信息共享。

(二) 诉中对接

第九条 案件受理后裁判作出前,各方当事人愿意接受消费者协会调解的,人民法院可以委托消费者协会进行调解或者邀请消费者协会派员协助法院进行调解。

第十条 人民法院委托调解的案件,适用普通程序的调解期限为十五日,适用简易程序的调解期限为七日。但是双方当事人同意延长调解期限的,不受此限。

第十一条 人民法院在诉讼中委托市场监管、消费者协会进行调解的,调解结束后,市场监管、消费者协会应当将调解结果告知人民法院。达成调解协议的,当事人可以申请撤诉或者要求人民法院出具调解书。

调解不成的，人民法院应当及时审判。诉调衔接过程中，需提供相关材料的，双方应予配合。

第十二条 人民法院邀请市场监管、消费者协会调解员协助调解，当事人达成调解协议的，可以向人民法院申请撤诉，或由人民法院出具民事调解书。

（三）调解协议的司法确认

第十三条 市场监管、消费者协会诉前主持调解达成协议或确认当事人自行达成的和解协议后，应当告知当事人可以在调解协议生效之日起三十日内申请法院对调解协议进行司法确认及司法确认的法律效力。

当事人对调解协议申请司法确认的，市场监管、消费者协会应当指导当事人向人民法院提交调解协议、调解组织主持调解的证明，以及与调解协议相关的财产权利证明等材料，并提供双方当事人的身份、住所、联系方式等基本信息。

第十四条 人民法院收到当事人司法确认申请，应当在三个工作日内决定是否受理。人民法院决定受理的，应当及时向当事人送达受理通知书。

第十五条 人民法院受理申请后，经审查，符合法律规定的，裁定调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行；不符合法律规定的，裁定驳回申请，当事人

可以通过调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

第十六条 经审查，调解协议有下列情形之一的，人民法院应当裁定驳回申请：

1. 违反法律强制性规定的；
2. 损害国家利益、社会公共利益、他人合法权益的；
3. 违背公序良俗的；
4. 违反自愿原则的；
5. 内容不明确的；
6. 其他不能进行司法确认的情形的。

第十七条 人民法院受理申请后，应当在受理之日起三十日内审结。有特殊情况需要延长的，由本院院长批准。

四、工作要求

第十八条 黄梅县人民法院和市场监管、消费者协会各确定一名分管领导负责诉讼与非诉讼相衔接解决消费纠纷的协调工作，共同制定有关协作的具体工作方案，抓好各项衔接工作的督促落实。

黄梅县人民法院和黄梅县市场监管局、消费者协会要加强对诉调对接工作机制的监督、检查和指导。

人民法院、消费者协会分别确定一个内设部门负责双方协作事宜的联络工作，双方可每半年召开一次联席会议，定期通报各自在处理消费

纠纷方面的相关信息和经验做法，及时解决实践中遇到的新问题，探索消费纠纷化解机制的新途径、新方法，做好各项衔接工作的督促落实。

第十九条 消费者协会办公场所设立诉调一站式工作室，黄梅县人民法院在诉讼服务中心设立诉调对接室，共同负责诉讼与非诉讼渠道消费纠纷处理的相互衔接工作。

诉调一站式工作室与诉调对接室受案范围限于消费者与经营者之间为生活消费发生纠纷的民事案件。

第二十条 人民法院、市场监管、消费者协会共同对消费纠纷调解员进行业务培训，不断提高调解工作规范化水平。

第二十一条 本意见于印发之日起施行。

第二十二条 本意见由黄梅县人民法院审判委员会负责解释。



2022年4月1日

