

景德鎮市消費者協會打破常規，努力探索消費糾紛調解新模式

16-07-2020 江西省消保委

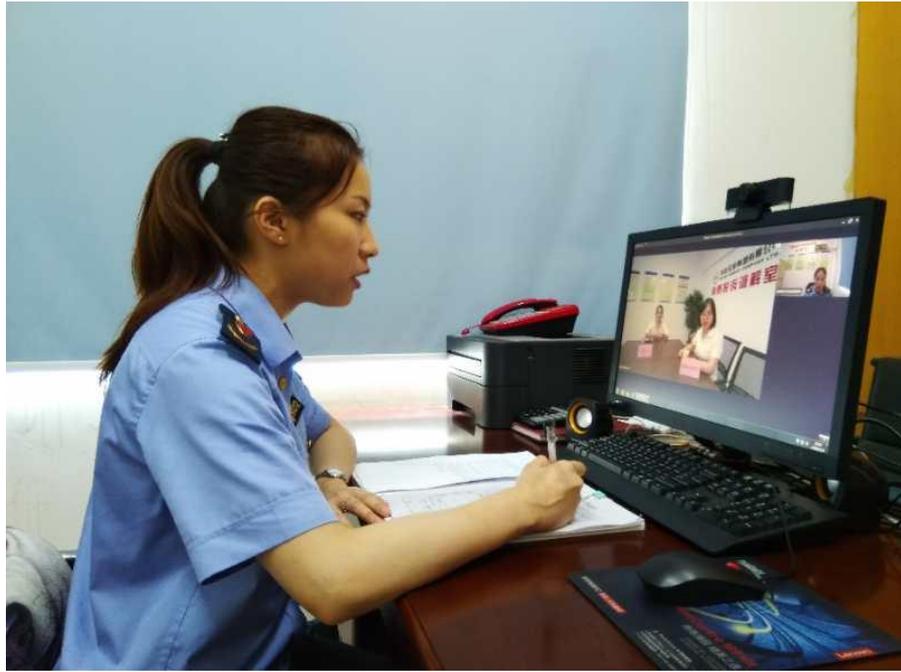
“您好，這裡是景德鎮市消費者協會調解室，線上受理消費爭議。調解過程中，你們雙方可以同時在場，也可以申請回避。我們全程錄音錄影，留做證據保存，請知曉……”

7月14日下午，在市消協調解室內，市消協調解員現場模擬消費糾紛線上調解。據瞭解，這是市消協打破常規，努力探索新模式，高效、快捷地開展消費維權工作，提升消費維權效能，首創的調解消費糾紛新模式。



記者在現場看到，一位消協工作人員通過方便、簡便的視頻系統與消費者和企業進行三方的面對面協商。隨後，記者又跟隨消協工作人員來到中國聯通、華達集團的消費糾紛線上調解室，觀看了類比線路上調解。

“我沒有想到可以運用這樣的調解模式，效果很不錯，方式很新穎，很感謝市消協為維護消費者合法權益做出的努力，值得點贊！”接受類比調解的市民衛女士告訴記者。



市消費者協會通過與企業設立消費調解室，搭建線上調解平台，使消費維權更方便、更快捷、更精準，該調解模式主要應用於線下百姓消費發生糾紛，與企業不能達成和解時，由市消協調解人員通過遠端線上系統，即時介入的調解活動。

市消協與各行業努力打造多元、便捷、即時的消費糾紛解決途徑，最大限度地提高消費調解效率、降低維權成本，保障消費者的合法權益。