

## 廣西出台加強消費者權益保護協作的工作機制

05-01-2022 廣西消委會

為更好地滿足新形勢下人民群眾對美好生活需要，實現消費維權工作的增速提質，廣西消委會積極對接自治區高級人民法院、自治區人民檢察院，就部門之間強化消費維權協作進行溝通協商。三部門於 2021 年 12 月 9 日，聯合出臺《自治區高級法院 自治區檢察院 廣西消委會關於加強消費者權益保護協作的工作機制》（以下簡稱：協作機制），在消費糾紛多元化解、訴調對接、消費民事公益訴訟、證據調查、新聞宣傳以及教育培訓等方面加強溝通協調配合。

### 一、建立消費糾紛多元化解工作機制

要求各地結合當地消費糾紛的特點，搭建由人民法院、人民檢察院、消委會（消協）、市場監管局及其他社會組織共同參與的消費糾紛多元化解平臺，實現司法調解、行業調解、人民調解、檢察監督、支持起訴的有效整合；對群體性、典型性的糾紛，人民法院要主動邀請消委會（消協）調解員參與訴前調解，強化訴調對接工作。

### 二、建立消費民事公益訴訟溝通協作機制

要求全區各級人民法院、人民檢察院與廣西消委會在辦理消費民事公益訴訟案件過程中，應在證據收集、鑒定委託、法律適用、提起訴訟等方面依法相互協助配合。消委會和人民檢察院在履職中發現的侵害眾多不特定消費者權益的線索，依職權可由對方提起公益訴訟的，可通報線索。廣西消委會可委託各設區市消委會進行公益訴訟前期的起訴準備工作。

### 三、完善消費者權益保護工作機制

一是建立聯席會議制度，每年定期召開會議，通報消費糾紛案件處理情況及公益訴訟工作情況；二是建立聯絡人制度；三是建立教育培訓合作制度，一方開展業務培訓時，可要求另兩方專業人員授課或參加培訓。人民法院在審理重大、疑難、複雜的消費糾紛案件時，可邀請人民檢察院、消委會觀摩

庭審、參加旁聽；四是建立宣傳評選合作制度，對涉及人數眾多或有重大影響的消費糾紛案件，統一宣傳步調和口徑，提升法制宣傳社會效果。每年開展保護消費者權益典型案例、民事公益訴訟典型案例評選，並向社會公開發佈。

協作機制是廣西建設高標準市場體系的重要內容，該機制的建立將進一步整合司法和社會組織力量，同向發力，密切協作，進一步提升我區消費糾紛解決管道暢通程度、化解速度，提高消費者滿意度。