

消费维权调解新模式 让群众有获得感

为充分发挥职能，积极改进和提高消费维权工作，中国（陕西）自由贸易试验区沔东新城功能区努力探索创新消费维权调解模式，建成了全封闭、全程监控、独立消费投诉调解室，制定消费投诉调解相关制度，实现消费维权工作程序化、制度化、规范化，创造了公平、公正的协商平台，营造了良好的消费环境。

一、消费维权调解新模式背景

（一）改革前所面临的问题

1. 随着经济社会多元化发展和进步，消费纠纷日益凸显，一些新情况、新问题也不断出现，并呈现出涉及面广、解决难度大等特点。同时群众法律意识、维权意识不断增强，公众对工商部门的期待也越来越高，工商部门面临着许多新的考验。

2. 工商部门在受理职业打假人的投诉时，都会遇到货值极少但要求高额赔偿的案例，并且投诉人引用相关法律法规条文进行说明和要求，处理这类投诉时都在协调被投诉人，处于被动状态。

3. 在遇到已终止调解或不属于工商部门受理的投诉的情况时，尽管明确告知投诉人，但投诉人还继续向上级申诉或媒体曝光，沔东新城功能区在已调解的案例中就遇到这种情况，由于缺乏证据资料，在应对这种情况时往往不能掌握主动权。

（二）消费维权模式

调解工作被西方公认为“东方智慧”，已成为消费维权、化解消费争议的社会主渠道，备受广大消费者的推崇和认可。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条明确的途径，着力把消费争议解决在基层，把社会矛盾消灭在萌芽状态。

消费者和经营者发生消费权益纠纷，可通过下列途径解决：一是与经营者协商和解。消费者与经营者直接沟通解决消费争议有利于双方平和、快捷地解决纠纷。但和解协议效力较弱；二是请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；三是向有关行政部门投诉；四是根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁。五是向人民法院提起诉讼。

目前，已有关于消费调解工作模式的探索。例如，国家市场监督管理总局在消费日前，要求整合原工商、质检、食药、价监、知识产权等投诉举报热线及平台，组建新的投诉受理平台，拓展受理渠道，实现“一号对外”，方便消费者投诉维权。天津港保税区在2019年，探索出了由“天津市市场委—新区市场局—保税市场局—消费维权站”的四级分拨模式，旨在创新消费维权模式，打通消费维权“最后一公里”。津东新城功能区也积极探索创新，启用了视频调解模式。

二、消费维权调解新模式主要做法及成效

（一）主要做法

1. 积极适应新形势，探索消保维权新要求

随着经济社会多元化发展和进步，消费纠纷日益凸显，一些新情况、新问题也不断出现，并呈现出涉及面广、解决难度大等特点。同时群众法律意识、维权意识不断增强，公众对我们工商部门的期待也越来越高，工商部门面临着许多新的考验。按照我局消保维权创新工作要求，坚持站在服务发展大局的高度来审视工商行政管理工作，立足新时期、新特点、新变化的要求，我们从消费维权热点、难点的实际问题出发，把实践作为首要任务，将消保工作向纵深发展，在加大消费领域法律法规宣传和引导的同时，我局积极总结消费调解过程中遇到和存在的现实问题，大胆创新，探索消费调解工作模式，变被动为主动，使消费维权由后台向前沿转变。

2. 借鉴优势经验，创建视频调解

津东新城工商管理局积极借鉴司法部门办案音视频数据等信息化建设，运用证据留存和影像资料保存的方式方法，总结使用执法记录仪的心得体会，认识到现场工作痕迹作为证据保全、规范双方当事人行为、记录第一现场实际完整情形的重要意义。经津东新城工商管理局领导班子研讨，总结消费调解经验及教训，在大家的集思广益下，大胆创新提出建立正规、完备、专业的全封闭、全程音视频监控独立调解室的设想。在领导班子的大力支持下，

将创新消费调解工作模式的想法进一步形成具体的实施方案，对环境要求、硬件设施、制度保障等细节进行设计规划，结合实际情况进行逐项落实，并对消费投诉调解人员进行专业培训和指导，在提高调解能力的同时，要求工作人员遵守各项调解制度，更好地体现工商人员优秀工作作风。共制定视频调解工作制度6项，分别是《消费投诉调解工作管理制度》《消费投诉调解工作程序》《调解人员日常行为规范》《消费投诉调解资料管理制度》《警示与行政约谈制度》《消费投诉调解工作六统一原则》，为规范视频调解工作打下坚实的基础。

（二）主要成效

通过启用视频调解模式，对调解案例的分析，视频调解在证据保全、化解消费矛盾、遏制高额赔偿、记录工作痕迹等方面起到了重要作用。比如沔东新城工商管理局在受理职业打假人的投诉时，常常会遇到货值极少但要求高额赔偿的案例，并且投诉人引用相关法律法规条文进行说明和要求，以前处理这类投诉时都在协调被投诉人，现在处理这类投诉时按照法定程序进行调查了解，并组织消费者、商家、供货商三方召开了视频调解会，启用了视频调解模式，根据录制的视频资料，按照法定程序受理、答复、处理即可，确保了处理投诉痕迹化。还有一种是在已终止调解或不属于工商部门受理的投诉，但投诉人还继续向上级申诉或媒体曝光，沔东新城工商管理局在已调解的案例中就遇到这种情况，于是将受理视频资料、调解视频及文书等提供给上级部门，最终维持原本的处理结果。



在视频调解室，汽车4S店负责人与爱车车主冷静面对问题，客观分析处理纠纷

工商作为最前沿的执法维权队伍，既要保护消费者合法权益，更要注重规范工作行为和降低工作风险，通过记录工作痕迹能更好地要求和保护执法

人员，视频调解是规范、有效开展消保工作的新途径。

三、消费维权调解新模式政策启示

(一) 可视化、可留档、可追溯的执法模式是工商监管模式创新的重要途径。工商监管的可视性、可追溯性是促进政务服务监管标准化的重要基础，也是避免工商管理纠纷的有效手段，对推动法制化社会建设有着至关重要的作用。

(二) 完善工商监管执法体系是地区消费经济发展的有力保障。地区工商部门在消费维权、商标侵权等方面的监管和执法体系的完善，有助于打造地区良好的消费市场环境，进而吸引更多商家入住，刺激消费和区域经济发展。

四、消费维权调解新模式下一步工作思路

按照消保维权创新工作要求，坚持站在服务发展大局的高度来审视工商行政管理工作，立足新时期、新特点、新变化的要求，我们从消费维权热点、难点的实际问题出发，把实践作为首要任务，将消保工作向纵深发展，在加大消费领域法律法规宣传和引导的同时，我局在保全证据的思路大胆创新，探索消费调解工作模式，变被动为主动，使消费维权由后台向前沿转变。大家集思广益，大胆创新提出建立正规、完备、专业的全封闭、全程音视频监控独立调解室的设想。将创新消费调解工作模式的想法进一步形成具体的实施方案，对环境要求、硬件设施、制度保障等细节进行设计规划，结合实际情况进行逐项落实，并对消费投诉调解人员进行专业培训和指导，在提高调解能力的同时，要求工作人员遵守各项调解制度，更好地体现工商人员优秀工作作风。制定6项视频调解工作制度，分别是《消费投诉调解工作管理制度》《消费投诉调解工作程序》《调解人员日常行为规范》《消费投诉调解资料管理制度》《警示与行政约谈制度》《消费投诉调解工作六统一原则》，为规范视频调解工作打下坚实的基础。

下一步将高度重视消保维权工作：一是加强组织领导，全面强化消保维权队伍建设，通过部门间的信息共享，形成综合执法合力；二是积极推进“五进”建设，做好《消费者权益保护法》及相关法规普法宣传，推进“诉转案”衔接工作，开展好流通领域商品质量抽检工作，提高12315投诉反馈率；三是强化社会监督，不断促进行业自律，建立自律公约，定期观摩交流，以充分发挥诚信示范引领作用；四是充分发挥视频调解室的功能作用，进一

步提高工作的标准化、规范化，努力提升消费维权工作效能，扩大公信力和影响力；五是强化宣传教育，提高维权能力，继续运用培训班、专题讲座等形式，深入企业、社区、学校、农村，开展法律法规宣传咨询活动，不断提高消费者的维权意识和能力；六是结合“创建放心消费”，进一步发挥消费投诉调解室的作用，按照消费投诉调解程序做好消费维权工作，在工作中不断完善和改进，努力创建放心消费，形成良好的社会氛围。

【实践者说】

据沣东新城功能区介绍：通过启用视频调解模式，对调解案例的分析，视频调解在证据保全、化解消费矛盾、遏制高额赔偿、记录工作痕迹等方面起到了重要作用。现在处理这类投诉时按照法定程序进行调查了解，必要时组织消费者、商家、供货商三方召开视频调解会，启用视频调解模式，根据录制的视频资料，按照法定程序受理、答复、处理即可，确保了处理投诉痕迹化。同时，在遇到已经按照程序处理办结的消费投诉，投诉人再次向上级部门申诉的情况时，我们将受理视频资料、调解视频及文书等提供给上级部门，最终维持了我局的处理结果。

工商作为最前沿的执法维权队伍，既要保护消费者合法权益，更要注重规范工作行为和降低工作风险，通过记录工作痕迹能更好地要求和保护执法人员，视频调解是规范、有效开展消保工作的新途径。

【案例点评】

工商管理局作为最前沿的执法维权队伍，既要保护消费者合法权益，更要注重规范工作行为和降低工作风险。沣东新城工商管理局通过创新视频调解模式，使消费维权实现变被动为主动，由后台向前沿的形式转变，探索出了一条规范、有效开展消保工作的新途径。