

汽车消费纠纷全年“零诉讼” 全力构建联动化解太仓模式

□本报记者 张丹璐

近年来,市消保委、市市场监管局联合市法院、市司法局及行业协会,创新构建“五层多元解纷”机制,成功打造汽车消费纠纷联动化解“太仓模式”。通过“全领域”一站服务、“全链条”联动化解、“全周期”诉源治理,累计化解汽车消费纠纷1860件,调解成功率超90%,2024年实现“零诉讼”。相关经验入选长三角消保联盟优秀实践案例,市消保委、市市场监管局自主起草的全省首个《汽车消费纠纷人民调解规范》DB3205苏州地方标准正式发布,为全国消费纠纷治理提供了“太仓样本”。



设立汽车消费纠纷联动化解中心



打造保“驾”护“行”汽车消费解纷品牌



苏州市司法局调研汽车消费纠纷联动化解中心

“全领域”一站服务

构建便捷高效的纠纷化解体系

我市通过集聚优势资源,创新制度机制,大力构建更加全面、便捷、灵活、专业的“一站式”汽车消费纠纷化解服务体系。

建设“一个集成中心”。2021年10月29日,太仓市汽车消费纠纷联动化解中心挂牌成立。中心设在太仓汽车核心集聚商圈,覆盖全域1公里范围内的新车流通、二手车买卖、机动车维保等汽车服务行业,并立足回应多元诉求,将“汽车销售消费纠纷”拓展至“汽车消费纠纷”,实现新车销售、二手车交易、汽车保养维修、汽车装潢美容等汽车领域消费纠纷全域化解。中心还集合调解、鉴定、培训、宣传等功能要素,推动消费纠纷就近表达、就地化解,是坚持和发展新时代“枫桥经验”的生动实践。

建立“一套联动机制”。秉持系统思维,践行联动共治,多部门联合出台《关于进一步健全和完善消费纠纷联动调处工作机制的实施意见》,初步探索构建汽车消费纠纷联动化解机制。出台《关于建立消费纠纷多元化解机制的实施意见》,明

确诉讼委托调解对接、消保委调解效力保障、纠纷无争议事实记载、常态化巡回审判、网络调解平台对接五项工作机制。出台《保“驾”护“行”“2+3”汽车消费纠纷联动化解机制的实施方案》,围绕汽车消费纠纷的源头预防、多方联动、分层递进、多元化解等内容构建“2+3”联动化解机制,凝聚汽车消费纠纷联动化解合力,提升化解实效。

建强“一支专业队伍”。中心内设专门调解工作室,建立汽车专业技术、检验检测、修理维保三个领域的汽车消费技术调查专家库,选聘具有汽车消费纠纷调解工作经验的专业人员担任专职调解员,吸纳法律从业者、行业协会会员、业内专家作为特邀调解员,以及具有汽车鉴定专门知识或特定经验的专家人才作为特邀车辆鉴定师、中立评调员,形成3名专职调解员、5名特邀调解员和7名特邀鉴定师专家人才库,颁发聘书持证规范上岗,共同参与汽车消费纠纷调处工作,促进汽车消费纠纷公正、权威、实质性化解。



成立家装建材家居消费纠纷人民调解委员会



二手车消费纠纷调解

“全链条”联动化解

推动纠纷源头化解与高效处理

我市聚焦汽车消费纠纷高效化解目标,创新汽车消费纠纷分层递进联动解纷模式,推动矛盾纠纷就近表达、就地化解。

前置过滤。根据企业体量,类别全量覆盖,前置解纷渠道,在经营面积500平方米以上的大型汽车经营企业设立消费维权企业监督站,在经营面积200至500平方米的中小型企业设立消费纠纷和解受理台,在经营面积200平方米以下的企业设置消费纠纷和解受理员岗位,选任27名汽车消费维权企业监督员,全面推行“汽车消费纠纷和解制度”,大力创建汽车“零投诉企业”,引导推动汽车消费纠纷在企业内先行和解,并协助联动化解中心开展汽车售前、售后一般性消费纠纷的调解工作,有效构筑汽车消费纠纷化解“第一道防线”。

多元联动。紧扣汽车消费技术作业复杂与专业性较强特点,依托“2+3”汽车消费纠纷联动化解机制,充分发挥消保委、市场监管局和政法委、司法局、法院统筹联动作用,借助汽车流通行行业、二手车和机动车维修三个行业协会自律监管力

量,持续释放专职调解、特邀调解、专家鉴定的行业权威。通过建立第三方专业检测、中立评估机制,在调解或者审判过程中邀请行业专家提供专业咨询意见,归纳争议焦点,固定无争议的事实和证据,对各种救济途径进行法律评估,辅助消费者合理预判处理结果,引导消费者合理选择维权途径,有效构筑“汽车消费维权企业监督站—汽车消费纠纷联动化解中心—消保委—法院”的防范化解汽车消费领域多元解纷“四道防线”。

诉调对接。通过开展立案前委派调解、立案后委托调解、诉中邀请调解和协助调解,完善诉调对接机制,法院对联动化解中心处理的汽车消费纠纷案件提供法律意见,确立纠纷无争议事实记载,强化司法确认保障人民调解协议的效力。对于调解不成功的纠纷,开辟全流程绿色通道,确保案件快立、快审、快执。通过专业支撑、多调联动、司法确认、诉调衔接,以案释法机制,有效构筑“行业自律、协会监管、联动化解中心调处、消保委监督、法院审判指导”的“五层多元解纷格局”。



汽车消费纠纷研判座谈会



向汽车销售商家宣传法律法规

“全周期”诉源治理

营造公平有序的汽车消费环境

我市深入推进汽车消费领域诉源治理,以自治、数治、法治融合,促进汽车服务行业源头治理,营造公平有序的汽车消费营商环境。

以自治强自律。围绕“共促消费公平”主题,引导汽车行业从业者加强自律,规范汽车领域经营者诚信守法经营。组织汽车行业协会及汽车经销商定期召开“汽车消费领域公平对待消费者”座谈会。向全市汽车行业从业者发出“公平对待消费者”倡议。组织28家汽车经销商共同签署江苏省首个汽车行业公平对待消费者自律公约,从严格依法合规、坚持公开透明、强化安全理念、提供优质服务等方面,规范汽车行业从业者平等保护消费者合法权益,营造更深层次、更大范围、更有保障、更可持续的汽车公平消费环境。

以数治强共享。建立汽车消费纠纷工作信息共享机制,定期召开联席会议,互通要情、数据、机制运行情况,梳理分析消费纠纷中发现的典型问题、新兴现象、风险隐患,联合发布汽车消费纠纷典型案例;深入研究汽车消费

领域不合理格式合同条款以及侵犯消费者知情权等问题线索,联合向有关部门提出对策建议;针对车辆交付环节矛盾纠纷多发易发问题,敦促经营者规范车辆交付手续,提醒消费者注意验车事项等,推动工作向纠纷源头防控延伸,为企业合规经营、消费者依法维权提供参考指引,保障汽车行业良性高质量发展。

以法治强规范。加强汽车行业虚假广告等违法行为查处,全力净化市场环境。推进汽车消费法律保护联动宣传,利用“3·15”国际消费者权益日、法院开放日、行业年会等,多形式组织开展法律培训、法治讲座、案例研讨,加强对法律依据、责任认定、赔偿标准等专业事项的交流指导,提高依法解纷水平。设立汽车消费教育共享基地,开展专项法律咨询与宣传服务活动,以案释法,进行针对性法律宣传引导。开展法院立案受理的汽车消费纠纷案件巡回审判法庭观摩教育活动,组织汽车行业从业者、行业协会、消费者参与旁听,引导从业者守法诚信经营,提升消费者依法维权水平。

“全场景”提升效能

擦亮消费纠纷治理“太仓样本”

我市以汽车消费纠纷治理为起点,提炼“2+3”联动化解机制成功经验,以标准化建设为抓手,推动“太仓模式”向全领域、多场景延伸。

品牌建设多点开花。成立太仓市汽车消费纠纷人民调解委员会,擦亮保“驾”护“行”汽车消费解纷品牌。联动化解案例入选江苏省高院2023年度消费维权典型案例,获评长三角消保联盟坚持和发展新时代“枫桥经验”优秀实践案例。复制推广标准引领。创新开展

汽车消费纠纷人民调解标准化建设,自主起草的全省首个《汽车消费纠纷人民调解规范》地方标准于2024年11月20日正式发布。复制汽车消费纠纷联动化解中心成功运作经验,成立太仓市家装建材家居消费纠纷人民调解委员会。截至目前,累计受理家装领域消费纠纷331件,调解成功率超93%。聚力打造“安居乐居·幸福娄城”家装建材家居消费纠纷“一站式”联动化解中心,将于今年3月15日正式揭牌成立。

市消保委、市市场监管局将持续推进汽车消费领域诉源治理工作,针对其他突出矛盾领域,复制和推广汽车消费纠纷联动化解相关经

验,大力构建更加全面、便捷、灵活、专业的“一站式”纠纷化解服务体系,切实保障人民群众生命财产安全和社会大局稳定。