

关于对自治区政协十三届三次会议 第 20250093 号提案的答复

付建文委员：

您提出的《关于在国内经济大循环背景下构建共治、共享的消费者权益保护社会治理新格局的提案》（第 20250093 号）收悉，经商自治区高级法院，现答复如下：

一、工作开展情况

（一）织密维权网络，优化消费环境

近年来，全区市场监管部门将工作重点放在构建“优化消费环境—提振消费信心—扩大消费需求”的良性循环上来，与各部门密切合作，全力营造安全放心的消费环境。

1.打造无忧环境，夯实消费基础。经自治区人民政府同意，自治区市场监管局、发展改革委、工业和信息化厅、商务厅、文化和旅游厅联合印发了《广西 2025 年优化消费环境重点工作任务清单》，通过 19 项重点任务 67 项具体举措，深入开展消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领等五大行动，全面优化我区消费环境。持续开展全区市场监管系统“促消费惠民生”专项行动，今年以来，全区优化消费环境工作经验获市场监管总局简报刊发推广 6 次，指导崇左市申报并获批市场监管总局优化消费环境工作试点。

2.倡导诚信经营，强化消费保障。围绕与消费者生活密切相

关的商店、商城、街区、电商等场所（领域），在全国率先发布广西放心消费系列地方标准，综合运用标准引领、信用激励、金融赋能等措施，广泛动员商场、街区、景区、市场等各类经营主体积极参加放心消费承诺活动，引导其主动履行商品质量、公平交易、消费维权等主体责任，遵纪守法，诚信经营。截至目前，全区放心消费承诺单位累计达 4.16 万个。在高德、百度、腾讯地图平台发布“广西放心消费地图”，今年 1-7 月已标注放心消费和线下无理由退货承诺商家 1446 家，提升广西消费市场规范化、便利化。

3.提升维权效能，强化社会共治。今年上半年，全区 12315 平台接收处理投诉举报咨询 15.35 万件，为消费者挽回经济损失 3963.87 万元，投诉举报数量增速比去年同期降低了 5%，消费投诉公示率大幅提升 34 个百分点。推动社会共治，引导有较强消费者权益保护意识、自觉履行消费维权社会责任、企业客服售后机构健全的经营主体成为 ODR 企业，源头化解消费纠纷，截至目前，全区共发展 ODR 企业 1373 家，在线纠纷解决和解成功率比全国平均值高出 12 个百分点。连续四年开展“服务千乡万村”行动，累计法治体检企业 1378 家，调解纠纷 1163 起。拓展消费维权朋友圈，推动“滇黔桂”异地维权同城待遇。

4.聚焦重点领域，规范市场秩序。以守护消费“铁拳·桂在真打”行动为牵引，严厉打击民生商品以假充真、以次充好、网络侵权假冒、虚假广告宣传等行为，全系统办案 1.8 万件。组织开

展平台经济领域突出问题排查整治，加强网络交易市场特别是直播电商、社交电商等新业态的监测监管，发现涉嫌违法违规线索100%核查处置。推动网络交易平台合规监管工作落地落实，区内网络商品交易平台实现100%常态化综合监测。妥善处置央视“3·15”晚会曝光的问题，举一反三建立电线电缆质量安全长效监管机制。全区未发生食品重大安全事故，安全形势稳定向好；全区万台特种设备事故率较去年略有下降，守稳安全底线。

（二）强化司法保障，守护消费公平

广西法院系统精准对接当地消费市场的司法需求，依法严厉打击各种侵害消费者权益的行为，为营造消费无忧的法治环境提供强有力的司法保障。

1.优化审判流程，提升维权质效。全区法院在实践中探索创新，积极优化审判流程，为消费者提供更加优质、高效的司法服务。一是完善消费者信息化维权途径。推行网上立案服务，消费者可通过人民法院官方网站或手机APP在线提交立案申请及相关证据资料，大幅缩短维权诉讼进程。二是实行案件繁简分流。对涉诉标的较小、事实清晰的案件适用简易程序，简案快办，缩短消费者维权周期。三是探索采用表格式庭审调查、要素化文书制作的集约审理模式，确保案件快审快结。2024年1月至2025年4月，全区法院审结生产销售伪劣产品、侵权假冒、危害食品药品安全犯罪等案件339件，共受理产品责任纠纷936件，同比下降43.88%，促进消费者保护审判工作取得较好成效。

2.强化专业审判，确保司法公正。全区法院不断加强审判力量和专业队伍建设，努力提升消费纠纷案件的审判质量。一是法院领导带头办理新类型疑难复杂案件,如部分法院确定由审委会专职委员、庭长、副庭长办理此类案件，有效提升该类案件审判的专业化和规范化水平。二是积极组建涉消费纠纷案件专业审判、调研团队，统一重大疑难问题的裁判标准。自治区高级人民法院民一庭组建消费者权益保护专业审判团队，就网络交易消费等新业态、新模式下消费者权益保护重点问题、前沿问题开展调查研究，分析案件发改原因，总结提炼审判经验，指导全区法院消费纠纷案件审理。

3.加强法治宣传，营造良好氛围。全区法院积极开展形式多样的法治宣传活动，通过发布典型案例、举办专题讲座等方式，向社会普及消费维权法律知识。一是打造示范性诉讼，发挥典型案例的示范引领作用。如柳州、桂林、北海、百色市等地法院先后在3·15国际消费者权益日发布涉预付款消费、网络购物、违规使用食品添加剂、销售假冒注册商标商品、医疗美容消费、住房消费等典型案例，有效规范预付款消费商家终止服务且拒绝退费、网络购物虚假宣传、违规开展医美手术等现象。二是以法治栏目为载体，从真实案例入手，以通俗易懂的方式向消费者普及法律知识，为群众提供法律“避坑”指南。全区法院以微信法院公众号为主载体，向微博、小红书、抖音等社交平台不断延伸司法服务，打造多个公益普法栏目，聚焦不同领域、多样化案例，

邀请一线法官为广大网友进行案件释法明理,传递消费者权益保护法律常识、答疑解惑，为依法维权注入“正能量”。

4.推进多元解纷，强化部门联动。全区法院积极构建消费纠纷多元解纷工作格局，强化与相关部门的联动协作。一是建立起纠纷多元化解机制。自治区高级法院与自治区检察院、广西消委会联合发布《关于加强消费者权益保护协作的工作机制》，建立消费纠纷多元化解平台，实现司法调解、行业调解、人民调解、检察监督有效整合，提高消费纠纷多元化解成效。二是优化创新调解模式。联合主流电商平台搭建线上调解室，突破地域限制，实现远程调解;不断完善诉调对接机制，建立“一站式”多元解纷平台。

二、下一步工作计划

（一）强化监管服务，守护消费权益

1.强化统筹部署，全面优化环境。组织区直有关单位及各市人民政府贯彻落实全区优化消费环境重点工作任务，坚持部门协同、社会共治，推动建设诚信、公平、便捷、安全的消费环境，不断增强全区人民群众的获得感、幸福感、安全感。深入实施全区市场监管系统“促消费惠民生”行动，优化完善广西放心消费和线下无理由退货承诺商家地图，2025 年在国内主流地图平台标注商家 2000 家以上，指导崇左市做好全国优化消费环境试点工作，带动全区消费环境升级。

2.强化源头化解，优化维权服务。深入开展放心消费承诺活

动，以“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”自我承诺为主要内涵，引导经营主体履诺践诺、对标提升，重点推动市场、商场、街区、景区等集聚区参加承诺活动，带动入驻商户集体承诺，降低培育成本。推动平台型、总部型、连锁型等大型企业健全消费纠纷解决体系，引导其积极加入 ODR 消费纠纷在线解决机制，鼓励其提供异地异店退换货服务。强化“小个专”党建引领作用，引导经营主体全面履行消费者权益保护义务。

3.强化多元化解，增强维权合力。制定依法规范投诉举报处置相关文件，加强消费维权能力建设。探索利用 AI 等新技术对 12315 数据进行分析，推动投诉举报全过程效率提升，发挥数据导航作用，为监管执法提供线索和依据，防范和化解各类风险。深化拓展 12315 “五进”（进商场、进超市、进市场、进企业、进景区）消费维权服务站建设，打造消费维权一站式服务。持续开展千乡万村保权益促消费行动，扩大全国消协智慧 315 平台覆盖面，提高消费维权便捷性和时效性。

4.整治交易乱象，维护消费公平。持续开展守护消费“铁拳·桂在真打”、平台经济领域突出问题排查整治等专项行动，开展加油机、“民用三表”等计量器具治理，推进电子计价秤“称心”行动，针对“三品一械”、教育培训、房地产、金融、旅游等社会关注度高、与群众生活密切相关的重点领域，加强广告监测和监管力度，依法查处并曝光一批典型违法案件，切实维护消费者合法权益。

（二）完善司法机制，筑牢消费防线

1.深化审判专业化建设，夯实司法保障根基。一是以提升审判质效为目标，构建“要素式审判+小额速裁”双轨模式，建立标准化文书模板和庭审流程，进一步缩短消费纠纷案件平均审理周期。二是在纠纷集中地区，试点建设消费纠纷专业法庭，及时总结、推广工作经验，推动类型化纠纷预防化解。重点研判“知假买假”、虚拟财产交易、算法歧视、预付式消费、以旧换新、民刑共治等细分领域法律问题，精准把握消费前沿法律问题，为消费纠纷解决、政策法规完善提供有力支撑。三是用好“人民法院案例库”“法答网”，针对多发且占比较大的纠纷类型展开调研，深入梳理、提炼裁判规则，统一裁判标准，打造精品典型案例。

2.优化诉讼服务，畅通维权绿色通道。深化诉讼服务改革，全面推行“一站式”诉讼服务模式，简化诉讼服务流程，降低当事人维权成本。一是强化案件繁简分流。针对消费者维权诉讼特点，加大简易程序、小额诉讼程序的适用，做到“该繁则繁，当简则简，繁简得当”，缩短审理周期，降低当事人维权成本。二是加强全国法院“一张网”信息化建设。整合立案、审判、执行等多个环节，实现数据互通，提供线上立案、无纸化办案、电子送达等服务，简化诉讼程序。三是推广在线诉讼服务。依法适用在线诉讼规则，在获得当事人同意的情况下，组织当事人网络开庭或网络调解，电子送达文书，充分发挥在线诉讼、调解灵活性、便利性、易操作等优势，方便当事人参加诉讼。

3.构建协同共治格局，提升多元解纷效能。一是健全联动协作机制，鼓励各级法院与市场监管、文旅等部门共同建立消费纠纷联席会议制度，定期通报典型案例、会商疑难问题。二是强化各级法院、消委会的诉调对接工作，协助配合消费纠纷民事公益诉讼案件的开展，维护消费者合法权益和市场公平竞争秩序。三是加强与政府部门、各解纷组织的信息通报和协调联动，积极履行指导调解职能，助推专业性、行业性调解，鼓励和引导专业化调解组织入驻法院调解平台，形成常态工作机制。四是加强司法建议工作，助力行政主管部门在医疗美容、教育培训、网络服务、法律服务等领域开展专项治理及出台指导性合同模板，从根源上减少侵害消费者权益的情况发生。

4.强化宣传教育，培育健康消费生态。一是紧盯网络消费纠纷高发领域,通过联合行政主管部门定期开展消费维权专项普法，深入社区、商圈、乡村开展“靶向式”定向普法，针对青少年群体、老年群体、农村消费者等特定人群开展特色普法等方式，加大普法宣传力度，提高消费者依法维权意识，督促经营者诚信经营，营造维护良性消费环境。二是进一步加大消费者维权典型案例发布力度，采用“案情+裁判+指引”模式，阐明裁判规则，为消费者提供证据收集、投诉渠道、诉讼准备全流程维权指引。