

山西省消费者协会文件

晋消协字〔2024〕10号

山西省消费者协会 关于印发《支持消费者集体诉讼工作导则》 (试行)的通知

各市消费者协会：

为维护消费者合法权益，引导规范全省各级消协组织履行法定职责，帮助消费者依法维权，支持消费者提起民事诉讼，追究经营者的民事法律责任，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规的规定，省消协在充分调研论证的基础上，结合我省实际，参考各地消协组织的经验做法，制定了《支持消费者集体诉讼工作导则》。

现印发给你们，请结合各地实际，认真履行好支持消费者诉讼公益性职责。

附件：山西省消费者协会支持消费者集体诉讼工作导则
(试行)



山西省消费者协会

支持消费者集体诉讼工作导则(试行)

第一条 为维护消费者合法权益，引导规范全省各级消费者协会(以下简称各级消协)履行法定职责，帮助消费者依法维权，支持消费者提起民事诉讼，追究经营者的民事法律责任，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《山西省消费者权益保护条例》等法律法规的规定，结合实际，制定本导则。

第二条 本导则所称支持消费者集体诉讼是指全省各级消协根据消费者的请求或主动发现，支持众多、特定受损害的消费者就经营者的同一或同一种类侵权行为，向人民法院提起民事诉讼的活动。

第三条 支持消费者集体诉讼过程中，受损害的消费者作为案件的原告，诉讼中的权利义务由原告自主决定。各级消协作为支持起诉方，不代替原告作出诉讼中的任何决定。

第四条 省消协在法定职责内，对各市、县(区)消协开展支持消费者集体诉讼工作进行业务指导。市、县(区)消协开展支持消费者集体诉讼工作时，应事先征询省消协意见，并在省消协法律部备案。省、市、县(区)消协也可以联合开展支持消费者集体诉讼工作。

第五条 支持消费者集体诉讼案件主要适用于侵害众多、

特定消费者合法权益，且经营者不接受消协组织的调解或经消协组织调解仍不能解决消费纠纷争议的案件。

案件类型主要包括：

(一)涉及预付式消费、食品药品安全、消费者个人信息保护、网络侵权、产品质量、虚假宣传等领域的疑难、复杂案件；

(二)具有典型性、代表性和较大社会影响的案件；

(三)相关政府部门、上级消协组织等转交，且经承办消协研究认为适宜支持起诉的案件。

第六条 省消协支持消费者集体诉讼案件应当同时具备以下条件：

(一)合法权益受损害的消费者是为生活消费需要购买使用商品或者接受服务，且消费者与经营者之间的纠纷争议属于《消费者权益保护法》调整范围；

(二)被诉经营者所在地(指其注册地或经营地)或侵权行为地在山西省内；

(三)利益受损的消费者人数在 10 人以上，诉讼标的是共同的或诉讼标的是同一种类；

(四)省消协履行了受理消费者的投诉并对投诉事项进行调查、调解的法定职责后，消费者与经营者之间的纠纷争议仍没有解决；

(五)符合《民事诉讼法》的相关规定；

(六)消费者向省消协提交申请支持起诉的书面材料。

对于涉及残疾人、老年人、未成年人等特殊群体的案件，可以适当降低消费者人数限制。

第七条 市、县(区)消协支持消费者集体诉讼案件应当同时具备以下条件：

(一)合法权益受损害的消费者是为生活消费需要购买使用商品或者接受服务，且消费者与经营者之间的纠纷争议属于《消费者权益保护法》调整范围；

(二)被诉经营者所在地在该市、县(区)辖区内。如被诉经营者的注册地与经营地不一致的，由经营地的市、县(区)消协支持起诉；

(三)利益受损的消费者人数在5人以上，诉讼标的是共同的或诉讼标的是同一种类；

(四)市、县(区)消协履行了受理消费者的投诉并对投诉事项进行调查、调解的法定职责后，消费者与经营者之间的纠纷争议仍没有解决；

(五)符合《民事诉讼法》的相关规定；

(六)消费者向市、县(区)消协提交申请支持起诉的书面材料。

对于涉及残疾人、老年人、未成年人等特殊群体的案件，可以适当降低消费者人数限制。

第八条 省消协认为必要时，可以直接承办由市、县(区)消协决定支持消费者集体诉讼的案件，也可以将省消协受理的案件交由市、县(区)消协办理。

市、县(区)消协认为由其支持消费者集体诉讼的案件存在特殊原因,难以承办的,可以报请省消协承办。

第九条 消费者向各级消协组织提交申请支持起诉的书面材料应包括但不限于以下内容:

(一)消费者的姓名、性别、年龄、身份证件号码、民族、工作单位、住所地址、联系方式等;

(二)被诉经营者的名称、法定代表人、联系地址、联系方式、联系人等;

(三)消费者申请消协支持起诉的消费纠纷争议事实情况、诉讼请求及相关证据材料;

(四)消协组织认为需要提供的其他材料。

第十条 各级消协应当自收到消费者申请材料之日起七日内进行审查,经审查认为消费者提交的申请材料不齐全的,应当一次性告知申请人在七日内补充材料或者作出必要的书面说明;申请人逾期未提交补充材料或者书面说明的,视为放弃申请,申请材料作退回处理。特殊情况可延长申请材料的审查时间,但延长时间最长不超过十五日。

第十一条 各级消协经审查,认为消费者申请材料符合要求的,应当在审查完成后以书面形式告知消费者有关诉讼的不利因素:包括诉讼成本、诉讼风险等。如消费者不认可该告知内容,可以作出不予支持消费者集体诉讼的决定。

第十二条 各级消协经履行告知义务后,消费者表示认可的,应当在七日内作出予以支持消费者集体诉讼的决定。

对不符合本《导则》第五条、第六条、第七条规定或者消费者提供虚假证据材料的，应当自收到消费者申请材料之日起七日内，作出不予支持消费者集体诉讼的决定。

第十三条 消费者可推选二至五人作为诉讼代表人，并出具书面推举书，代表人的诉讼行为对其所代表的所有消费者发生法律效力。但代表人变更、放弃诉讼请求或者承认被诉经营者的诉讼请求进行和解，必须经被代表的全体消费者同意。

第十四条 支持消费者集体诉讼的消协组织，可以协助消费者选择诉讼代理人或者聘请律师，也可以向消费者推荐消协律师团律师参与诉讼相关工作，但必须征得消费者同意。诉讼成本和诉讼风险由消费者自行承担。

第十五条 各级消协支持消费者集体诉讼可以采取下列一项或多项方式：

(一) 为消费者提供与诉讼相关的法律咨询服务，对消费者进行诉讼程序指导；

(二) 协助消费者收集证据；

(三) 协助消费者推选诉讼代表人；

(四) 协助消费者选择诉讼代理人；

(五) 向受理案件的人民法院递交支持消费者起诉意见书，表达消协对案件的观点；

(六) 作为支持起诉人参与庭审，并在庭审中发表消协的观点；

(七) 受人民法院委托协助组织诉前、诉中调解；

(八)案件的判决书、裁定书、调解书发生法律效力后,协助消费者敦促经营者履行义务,若经营者拒不履行的,可以协助消费者向人民法院申请强制执行;

(九)法律、法规规定的其他支持方式。

第十六条 各级消协应积极建立与人民法院的协调沟通机制,争取人民法院在诉讼程序、庭审过程、举证责任、案件执行等方面加强对消费者合法权益的司法保护。

第十七条 有下列情形之一的,各级消协可以终止支持消费者集体诉讼:

(一)案件终止审理的;

(二)未经支持起诉的消协组织同意,擅自变更诉讼代表人或诉讼请求的;

(三)消费者自行与被诉经营者达成和解的;

(四)消费者故意提供虚假材料的;

(五)消费者的主张或诉讼请求明显与消协意见不一致的;

(六)消费者明显存在炒作案件、恶意评论等不当行为或不法行为的;

(七)其他可以终止支持消费者诉讼的情形。

第十八条 支持消费者集体诉讼案件结案后,各级消协组织应当及时将有关材料整理归档。

第十九条 本导则由山西省消费者协会负责解释。

第二十条 本导则自2024年8月1日起施行。