附件6

消费者权益争议行政调解知情书

 ：

关于 的消费者投诉案件，我局（所）已经受理。我局（所）将在双方当事人自愿参加调解的基础上，严格依照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》、《北京市工商行政管理局处理消费者投诉规程》规定的有关程序组织双方当事人进行消费者权益争议行政调解。

现就有关消费者权益争议行政调解的法律效力及争议双方当事人的权利义务进行说明：

一、当事人双方的权利

1、接受调解、拒绝接受调解或者要求终止调解的权利；

2、申请调解人员回避的权利；

3、自主表达意愿、自愿达成调解协议的权利。

二、当事人双方的义务

1、如实陈述消费权益争议事实的义务；

2、自觉遵守调解现场秩序、尊重调解人员的义务；

3、尊重对方当事人行使合法权利的义务；

4、对自己的主张提供证据的义务。

三、消费者权益争议行政调解及其法律效力

消费者权益争议行政调解以法律、法规和规章规定为依据，通过说服劝导等方式，促使各方当事人平等协商、互谅互让、达成协议。消费者权益争议行政调解行为不具有强制力。

四、终止调解的情形

调解过程中出现下列情形之一的，我局（所）将依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》、《北京市工商行政管理局处理消费者投诉规程》的有关规定终止调解：

（一）消费者撤回投诉的；

（二）当事人明确表示拒绝接受调解或不愿意继续调解的；

（三）经工商行政管理部门通知，当事人无正当理由不参加调解的；

（四）消费者在调解过程中就同一纠纷申请仲裁、提起诉讼的；

（五）双方当事人自行和解的；

（六）法定时限内，当事人无法就消费者权益争议达成一致的；

（七）被投诉方下落不明的；

（八）其他应当终止的。

经我局（所）调解不成终止调解的，当事人也可以依法通过《消费者权益保护法》第三十九条规定的司法、仲裁等其他途径维护自己的权利。

特此告知。

----------------------------------------------------------------------------------

我已详细阅读上述内容，并充分了解工商行政管理部门消费者权益争议行政调解的法律效力及争议双方当事人的权利义务。在此基础上，我同意/不同意参加调解。

当事人（签字）： 年 月 日

调解人员（签字）： 年 月 日