

## 关于市政协第 161 号提案的答复

杨精军委员：

您提出的《关于加强单用途商业预付卡管理的提案》收悉，现答复如下：

感谢您关注预付式消费监管工作，并提出加强预付式消费市场监管有关建议。您的提案，实事求是地分析了预付式消费存在的问题，并针对性提出了有关建议，这对于我们进一步加强预付式消费市场监管很有启发和帮助。

近年来，预付式消费已经被越来越多的消费者接受，游泳健身、美容美发、足浴、餐饮服务、培训机构等很多消费领域都推出预付卡，以优惠的折扣吸引消费者办卡。但是由于商家管理不善、经营资金缺乏以及少数商家缺乏诚信意识、服务质量低、恶意违约等情况，预付式消费引发的纠纷也随之增多，涉及的人员也较多。2022 年，宣城市市场监管局 12315 投诉举报平台收到以预付式消费为主的合同纠纷投诉 1324 件，比 2021 年同期增加 535 件，增长 67.8%。2023 年上半年，宣城市市场监管局 12315 投诉举报平台收到以预付式消费为主的合同纠纷投诉 569 件，比 2022 年同期增加 22 件，增长 4.02%。

全市市场监管部门按照职责分工，积极履职，加强对预付式消费领域监管，切实维护消费者合法权益。

一是加强宣传引导，利用 3·15 消费者权益日、食品宣传周等开展预付式消费领域的消费教育，引导消费者理性消费，出现消费纠纷时及时依法维权。二是结合放心消费创建等活动，加大宣传教育，督促经营者依法经营、诚实守信，切实履行保护消费者权益的第一责任人的义务，妥善处理消费者合理诉求。三是畅通 12315 投诉举报渠道，对投诉举报工单快速分流、转办、督办，及时、妥善处理预付式消费投诉举报。四是发布消费提（警）示，春节、五一、十一等节假日发布消费提示，提醒消费者理性消费、科学消费，谨防各类消费陷阱。五是加强部门协作，配合行业主管部门加大监管力度，对经营者滥发预付卡、恶意卷款潜逃、涉嫌犯罪的及时移交公安部门。

虽然全市各级市场监管部门在预付式消费业务工作规范化管理方面采取了一些措施，也取得了一定成效，但如您提案所言，现实中个体工商户发售此类性质的预付卡行为最为普遍，从国家到省、地方均缺乏相应的法律法规约束。您在提案中关于出台针对我市个体工商户所涉及单用途商业预付卡的地方性管理规定，加强监管和宣传的有关建议，对于全市加强预付式消费领域监管工作具有很强的针对性和指导性。下一步，我们将坚持问题导向，紧盯薄弱环节，不断提高日常监管水平，在预付式消费领域积极营造安全放心的消费环境。

一是积极配合做好监管平台建设工作。《单用途商业预付卡

管理办法(试行)》(商务部令 第9号)明确规定：商务部应建立健全“单用途商业预付卡业务信息系统”，地方人民政府商务主管部门应充分运用信息化手段加强对发卡企业的监督管理。因此，省市场监管局已积极助推由商务部门牵头建立全行业预付费信用监管服务平台，在合肥市试点成熟后再复制推广到全省。我市市场监管部门将继续按照职责分工，积极履职、主动作为，强化与商务等部门密切配合、协同联动，按照省局工作要求，配合做好全省预付式消费监管平台建设试点工作。

**二是加强预付式消费领域信用监管。**依托国家企业信用信息公示系统，依法公示相关行政许可、行政处罚、抽查检查结果等信息。对“关门跑路”等预付式消费领域的市场经营主体，依法列入经营异常名录，通过国家企业信用信息公示系统公示；对情节严重的，依法列入严重违法失信名单，通过国家企业信用信息公示系统公示，并依法实施惩戒。

**三是全面开展投诉信息公示。**加强对预付式消费领域的消费投诉公示工作，定期开展投诉信息公示，保障消费者的知情权和选择权，促使经营者落实消费维权主体责任，提高诚信守法经营意识。

**四是依法合理及时解决消费者诉求。**进一步畅通投诉举报渠道，及时受理、处置投诉举报，提升消费维权服务效能。及时发布消费警示和提示，切实解决好预付卡消费领域苗头性、倾向性

问题，把各种隐患消除在萌芽状态。

**五是持续加大消费教育引导力度。**聚焦预付式消费领域出现的问题，充分利用政务微信、网站、广播电视等多种媒介，多途径多形式开展预付式消费宣传教育，提高消费者理性消费和自我保护意识。继续以放心消费创建活动为抓手，鼓励引导更多预付式消费领域经营者参与创建，主动开展消费服务放心等公开承诺，主动履行退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务。

加强预付式消费业务规范化管理关乎人民群众切身利益和社会和谐，十分感谢您对市场监管工作的关心，期盼继续得到您的关注和支持。在今后的工作中，我们将及时向您通报有关工作情况，听取您的意见，并密切协同有关部门，切实采取有效措施，全力推进预付式消费业务规范化管理工作。

办复类别：A 类

公开属性：主动公开

联系人：凤元华

联系电话：2612315

2023 年 8 月 21 日