

许昌市商务局

签发人：郑璐

办理结果：A

对市政协八届二次会议第 08020100 号提案的答复

江浩委员：

您提出的关于“对预付费消费监管”的提案收悉。现答复如下：

您提出的建议我们高度重视，针对此类预付式消费问题的频发，我们为此采取了许多措施。尤其是对商务部门监管以外的行业领域的乱象，我们积极向市消费者权益保护工作联席办提出建议，拟统筹协调多部门建立综合监管机制，进行联合执法监管，在加强预付式消费日常监管的同时积极引导消费者理性消费，维护好预付式消费市场的稳定和发展。

一、建立完善的法律法规以及同步加强市场准入管理方面

(一)目前相关职能部门只能以现有的主要法律法规为依据，立法建议我们会及时向上级进行上报。预付式消费领域法律体系以《中华人民共和国消费者权益保护法》为基础，以商务部《单

用途商业预付卡管理办法（试行）》、市场监管总局《侵害消费者权益行为处罚办法》以及相关行业规章或规范性文件为重要组成部分。

现行的法律法规未能细化“三大行业”处的行政部门的具体分工。2024年3月15日，国务院颁布了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《实施条例》），2024年7月1日起实施。《实施条例》第二十二条明确了预付式消费中经营者与消费者的权利义务，第四十六条明确了消费争议解决的方法，第五十条明确了预付式消费的监管主体，即“经营者违反本条例第二十二条规定的，由有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款，没有违法所得的，处以50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。”

《实施条例》中的“有关行政部门”仍需明确，但结合《北京市单用途预付卡管理条例》及北京市预付式消费监管经验做法，下一步预付式消费监管将形成市场监督管理部门统筹组织，教育、科技、民政、人力资源和社会保障、城市管理、交通、水务、农业农村、商务、文化和旅游、卫生健康、市场监督管理、体育等行业主管部门分别负责本行业、本领域预付式消费监督管理的治理格局。

（二）参照北京市经验做法，建立我市预付式消费综合监管

和执法平台机制。我们在接到提案后，积极与相关局委进行联系沟通综合监管事项。目标：在市消费权益保护联席办负责统筹下，组织和协调，教育、科技、民政、人力资源和社会保障、城市管理、交通、水务、农业农村、商务、文化和旅游、卫生健康、市场监督管理、体育等相关行政部门负责本行业、本领域的预付式消费监管和投诉纠纷处理。具体建立确保在预付式消费监管和处理纠纷时，各部门能够迅速响应、分工协作、执法衔接，共同维护预付式消费市场秩序。具体共分三个阶段进行：

一是**宣传发动**。利用市消费者权益保护成员联席办的名义在全市商贸领域发起“预付式消费倡议书”，各成员单位共同发起；二是**机制建立**。召开相关局委联席会。依据各局委的业务职能，成立分工协作各行业的投诉案件调解处理机制平台。大数据局负责12345的案件分发到各业务局委；三是**综合执法**。加强各部门之间的信息共享和执法协作，对于无执法权或执法力量不足的行业主管部门，在监管中发现重大违法行为或处理投诉纠纷调解无果时，一是将违法线索移交市场监督管理部门按照《侵害消费者权益行为处罚办法》等法律法规进行执法。二是对无行政执法权及执法力量薄弱的部门局委，案件线索转交市综合执法大队，各业务职能部门协助（提供相关立案材料及证据）。

将来，待河南省对《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》制定本省实施细则时，将《实施条例》第五十条中的“有

关行政部门”细化明确后，再由相应行政部门进行执法。

二、实施资金监管方面

提案中“建议建立我市专项资金监管平台，由我市政务服务平台牵头职能部门（市场监管局、商务局）会同财政金融部门，建立第三方资金存管专户对消费者预付资金进行存管。”

目前，我们正积极与市财政金融部门、银行第三方资金存管专户进行咨询和协商。主要矛盾的焦点是预付卡资金的监管权限及平台管理运营的费用问题。

三、加强行业自律

市商务局发挥行业协会、发卡企业在日常管理的宣传作用，增强消费者用卡消费常识、风险意识，提高消费者自我保护意识，提醒消费者主动要求商家签订合同，并对合同约定进行认真了解，便于发生纠纷后的索赔与处理。引导消费者探索采取公益诉讼措施，降低消费者维权成本。市商务局按照市依法治市办、全市消费者协会的法治宣传工作，及时听取市检察部门对公益诉讼方面的意见和建议，制作了预付卡消费政策有关的公益宣传片和宣传单，在广场活动、局网站等方式展示播出，向消费者宣传预付卡消费方面应注意的问题，引导消费者理性购卡，提高消费者规避预付卡兑付风险的能力，指导消费者依法维护自身合法权益。

为进一步规范我市节假日期间住宿餐饮业的经营行为，切实保护好消费者合法权益。4月16日下午，许昌市商务局、许昌

市餐饮与饭店行业协会召集全市重点宾馆酒店经营者召开了许昌市宾馆酒店行业价格监管、价格自律研讨会。瑞贝卡大酒店、航空大酒店、全季酒店、晨曦酒店等 28 家重点宾馆酒店负责人参加了会议。会议主要研讨了节假日期间宾馆酒店房间适应市场规律合理定价、实施最高价格承诺制度，消费者在消费过程中商家如何在保证消费者的合法权益等方面进行了规范。

市商务局将依法全面履行职责，汇同相关行业主管部门大力开展消费教育引导和宣传工作，大力加强消费者权益保护，适时发布消费警示提示，提示预付式消费风险，共同营造安全放心的消费环境。



联系单位及电话：许昌市商务局 2913663

联系人：许昌市商务局秩序科 樊迎良

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局（各 1 份）