

上海单卡每日快讯

2024年4月9日

星期二

第1353期/共1353期

【参考信息】

上海拟规定:同一消费者健身预付卡不得超2万元.....p2

落实消费者权益保护新规 促进消费各领域健康发展.....p5

充值卡里的钱,成都市郫都区这样出“实招”管好用好.....p7

我们经历的经济“新常态”可能是一个“慢撒气”的过程:不会靠强力挤压(紧缩政策、或周期性的市场力量的集中释放),而靠未来财政和政治建设(国家治理的现代化)所产生的内生收敛。

协会使命:

服务 推广 诚信 自律

上海市单用途预付卡协会

地址: 上海浦东浦电路489号由由燕乔大厦411室

电话: 021-51313569 4000092877

传真: 021-51313688 邮编: 200122

E-mail: ssca_sh@126.com

【参考信息】

上海拟规定：同一消费者健身预付卡不得超 2 万元

公开征求意见！上海拟规定：同一消费者健身预付卡不得超 2 万元

健身房跑路，健身卡余额无处可退的新闻屡见不鲜。为杜绝此类事件规范上海体育健身行业，预付式消费经营活动，上海市体育局近日起草了《体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法（征求意见稿）》目前正在公开征求意见截止日期为 3 月 31 日。

不少消费者表示，自己或同事、朋友都曾遭遇健身房跑路，预付的健身卡费用打了水漂。



为促进健身行业健康发展，上海市体育局起草了《体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法》，目前正在公开征求意见。其中多项内容与消费者息息相关。

The screenshot shows a news article from '看看新闻' (Kankan News) titled '上海体育局发布*体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法(征求意见稿)*》公开征求意见的公告'. The article was published by Shanghai Sports on March 1, 2024, at 20:04, with 11 people having heard it. Below the title is a cartoon character and a large red button with the text '点击“上海体育”进入首页' (Click "Shanghai Sports" to enter the homepage). A small box at the bottom contains the text: '为贯彻落实《上海市体育发展条例》，规范本市体育健身行业预付式消费经营行为，保障消费者和经营者合法权益。' (To implement the 'Shanghai Sports Development Regulations', regulate the prepayment consumption behavior of the sports fitness industry, and protect the legitimate rights and interests of consumers and operators.)

比如，经营者应向消费者书面告知预收资金用途和管理方式、经营场所租赁期限等。再比如，经营者不得一次性收取或变相收取消费者超过 24 个月或者超过 60 次的预付费。经营者对同一消费者预收资金金额，总计不得超过 20000 元等等。



《征求意见稿》中，针对经营者的监管，更加严厉。比如，预收资金余额风险警示标准为 20 万元，超过这一标准，按比例采取专用存款账户管理；且根据实际情况，动态调整预收资金存管比例。



不少从业者在细读了这份《征求意见稿》后表示，虽然条条框框多了，但对整个健身行业的发展，是有利的。

社会公众可通过电子邮件方式，将意见反馈至邮箱：shtyfg@126.com，邮件标题请注明“上海健身行业预付费监管实施办法意见反馈”，也可以将书面意见直接寄送至黄浦区南京西路150号体育大厦规划产业（法规）处，邮编：200003。

【参考信息】

落实消费者权益保护新规 促进消费各领域健康发展



保护消费者的合法权益，才能增强消费者的信心，促进消费各领域健康发展。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的公布有很大的现实意义，将有力打击侵害消费者权益的不法行为，也有助于维护公平公正的市场环境，对于市场经济的健康发展也必将产生促进作用。

地址：中国上海市浦电路 489 号由燕乔大厦 411 室 邮 编：200122
总机：8621—51313569 传 真：8621—51313688
E-MAIL：ssca_sh@126.com

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)将于7月1日起施行。《条例》对消费者权益保护法规定的保障消费者人身财产安全、缺陷产品处理、禁止虚假宣传、明码标价、使用格式条款、履行质量担保责任、消费者个人信息保护等义务作了细化规定。

消费者权益保护事关广大人民群众的衣食住行和切身利益。随着近年来平台经济等新业态、新模式不断发展，消费者权益保护工作出现一些新情况、新问题。在传统消费领域，虚假宣传、不公平格式条款、预付式消费侵权等问题突出，在平台经济领域，经营者滥用技术手段、平台规则、优势地位等侵害消费者权益情形多发。《条例》聚焦突出问题，点出了消费领域的关键问题，加大消费者合法权益保护力度，更好地维护消费者合法权益、规范经营者经营行为、营造放心消费环境。

《条例》细化和补充了经营者的义务。如对保障消费者人身财产安全、缺陷产品处理、禁止虚假宣传、明码标价、使用格式条款、履行质量担保责任、消费者个人信息保护等义务作了细化规定。包括以奖励、赠送、试用等形式向消费者免费提供商品或者服务，应当保证商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求等。《条例》补充了经营者对于老年人和未成年人消费者权益保护相关义务的规定。这些问题都针对当下消费领域的痛点，作了有针对性的规范和更强化的监管。

当下一些新消费模式和商业模式，存在消费者权益保护不到位、不及时的问题。《条例》对相关问题作了细致的回应。网络交易中消费者处于信息不对称的劣势地位，所以还是要强化对网络消费的监管，才能够有效遏制霸王条款、欺诈销售、侵犯个人信息等问题。《条例》明确，经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或收费标准，从而防止“大数据杀熟”“强制消费”“预付费服务”“价格歧视”，网络直播带货中“以假充真”“以次充好”等问题，确保消费者的权益得到保护。

预付式消费一直是消费者维权的“老大难”问题，《条例》强化了预付式消费活动中的经营者义务，明确经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的，应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前，以显著方式提请消费者注意。经营者应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。经营者出现重大经营风险，应当立即停止收取预付款；决定停业或者迁移服务场所的，应当提前告知消费者，继续履行义务或者退还未消费的预付款余额。

此前，对于“职业打假人”以牟利为目的购买瑕疵商品能否主张惩罚性赔偿一直存在争议，一些不法的“职业打假人”在打假过程中，可能采取一些不当的甚至是非法的行为，骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈。《条例》明确，投诉、举报应当遵守法律、法规和有关规定，不得利用投诉、举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序。商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的，不适用惩罚性赔偿规定。同时，对于通过夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取赔偿或者敲诈勒索经营者的，依法予以处理。《条例》的实施将有望化解相关争议，有利于引导职业打假群体朝着正确的方向发展。

消费对于经济的重要性毋庸置疑。保护消费者的合法权益，才能增强消费者的信心，促进消费各领域健康发展。《条例》的公布有很大的现实意义，将有力打击侵害消费者权益的不法行为，也有助于维护公平公正的市场环境，对于市场经济的健康发展也必将产生促进作用。

【参考信息】

充值卡里的钱，成都市郫都区这样出“实招”管好用好



“您入驻到咱们这个平台主动接受监管，消费者认为充值有保障，也会更加愿意充值消费。”3月25日下午，成都市郫都区红光街道思源社区一家零售店，网格员汪英正在向店家详细介绍预付式消费信用监管平台（以下简称平台）的入驻流程。

去年3月，郫都区上线全省首个预付式消费信用监管平台。运行一年，效果如何？如何改进？

近300家商户纳入监管，

消费纠纷投诉量降低近40%

消费者充了卡，商户却拒绝顾客消费、退费，甚至卷款跑路，已成为消费市场的一大痛点。以郫都区为例，2020年至2022年预付式消费投诉量年均增幅20.4%，2022年投诉量超过2万件。“预付式消费长期存在契约形式缺失、消费流程不规范、预付资金无保障、监管缺乏有效手段等风险，矛盾纠纷预防化解困难。”郫都区委政法委相关负责人说。

如何破局？去年，郫都区委政法委牵头组织相关部门，从游泳健身、美容美发、养老托育等行业入手，建立平台进行监管。

“监管的核心，就是管好资金。”平台工作人员介绍，平台商户开通专门的预付费存管银行账户，消费者在平台进行支付后，资金直接进入商户的预付费存管银行账户，银行将对预付资金余额的30%进行动态监管，根据每次消费情况及时解冻存管资金，“既能起到监管作用，也不影响商户正常经营，发生风险时，帮助消费者减少资金损失。”

点击微信小程序“预付监管”进入该平台。平台内每个商户都有一个“可信消费码”，通过不同颜色展示其诚信规范等级，并展示其预付费项目及价格。“消费者进行充值、消费，平台依托司法区

块链存证，对整个交易过程进行存证。当买卖双方产生合同纠纷时，消费者可调取区块链存证证书，作为纠纷处理的重要依据。”工作人员说。

同时，平台实时监控商户经营信息、银行存管资金、账户资金情况，一旦监测异常自动预警。不久前，平台监测到一家入驻商户法人信息变更。“我们立刻通知网格员到现场进行核实，确认是正常经营行为才解除预警。”郫都区委政法委相关负责人说。

此外，平台入驻商户可为消费者购买保险，实行一卡一保，当商户无法按照合同承诺提供产品或服务，保险将对消费者进行赔偿。

数据显示，平台运行一年来，已有近300家商户纳入监管，监管资金超1000万元，郫都区预付式消费纠纷投诉量较监管前降低近40%。

吸引商户入驻、提升监管力度，

平台如何走得更远？

如何让商户主动接受监管？郫都区的做法是，实行免费入驻，并联合银行、保险、协会等为商户提供开户减免、普惠贷款、保险优惠、诚信证明等政策支持。

不少商家看中的，正是平台带来的信用背书。“让顾客知道你的店合规合法，不会跑路、没有陷阱。对于那些没有入驻的店家，顾客就会质疑，你这个店到底信得过不？”郫都区美容产业发展协会会长盛忠蓉说，协会正在积极学习了解入驻平台的价值，下一步给会员加强宣传积极入驻。

如何让平台发挥更大效力？还要联动多部门监管，加强违法惩戒力度。

“线上和线下监管都要做好部门协同，要联动市场监督管理、教育、文旅、司法等多个部门，实现信息共享、实时监管、化解纠纷、执法处置等流程一体化，真正打造预付式消费监管体系。”川观法治智库专家、四川大学法学院教授王竹说。

事实上，这也是郫都区将平台放入矛盾纠纷多元化解“一站式”中心的初衷。“在‘一站式’中心，政法各单位、行业调委会和多个社会调解组织常驻窗口工作。包括消费纠纷在内的多种矛盾纠纷，都可以由中心按照‘呼叫一响应’机制，召集相关责任单位联合会商研判调处，或申请上级部门指导调解。”郫都区委政法委相关负责人说。

王竹还建议，平台要用好大数据吸引顾客促进消费。“要通过平台数据，为商家清晰消费者画像，动态推送热门商家、热门商圈等，升级消费体验，提高消费者黏性。反过来，商家入驻的积极性、主动性也将提高，形成良性互动。”

“平台已经实现了对预付式消费的事前、事中监管，还要加大对‘卷款跑路’等违法行为的惩戒力度。”省人大代表、四川瀛领禾石律师事务所律师曾文忠建议，将犯有欺诈、卷款跑路、恶意集资等严重违法行为的预付卡经营者纳入失信黑名单，实行“一处失信、处处受限”，禁止其再从事经营活动并限制高消费。

想要了解更多资讯，请关注上海单用途预付卡服务平台公众微信：

