

上海单卡每日快讯

2024 年 5 月 13 日

星期一

第 1358 期/共 1358 期

【参考信息】

2024 第五届单用途预付卡“增信用、促消费”活动正式启动.....p2

七部门联合发文 部署加强养老机构预收费监管工作.....p5

《消费者权益保护法实施条例》7 月 1 日起正式生效 强化经营者义务，规范预付式消费被重点强调.....p10

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】

2024 第五届单用途预付卡“增信用、促消费”活动正式启动



为增强行业信用、促进市场消费，在上海市商务委员会和虹口区商务委员会的指导下，在交通银行上海市分行的大力支持下，作为第五届“五五购物节”和“诚信兴商宣传月”系列活动之一，上海市单用途预付卡协会联合各大银行及保险机构、银联、单用途预付卡发卡企业，在2024年5月9日-6月8日期间，举办第五届上海市单用途预付卡“增信用、促消费”活动。

2024年5月9日在北外滩来福士举办活动启动仪式。市商务委刘敏副主任、市单用途预付卡协会王晓琰会长、工行上海市分行王睿副行长、交通银行上海市分行严肃副行长以及市人大、市司法局、市市场监管局、市教委、市体育局、市文旅局、市高院、市检察院、市公安局、市消保委；各区商务部门；农行、中行、建行、光大银行、上海银行、上海农商行、浦发银行、中信银行、平安银行、招商银行、银联；人保财险、太保财险、平安财险、领航保险经纪；抖音、小红书、美团点评等平台企业；百联集团等预付卡企业代表；各大媒体共计200余人出席了启动仪式。启动仪式通过协会微信、抖音、小鹅通三个平台进行全程线上直播，累计观众达到1.7万人次。

市商务委刘敏副主任首先致辞。她指出，预付卡“增信用、促消费”活动是由协会联合各大银行、保险、发卡企业，每年举办，通过预付卡法规进商圈、进社区，买预付卡先查信用宣传，信用亮牌行动，发放市民手册等工作，加强法规宣传，规范行业，提升行业信用水平；也通过协会平台银企合作，企企联合，一起举办一系列促进消费活动。预付卡治理是项艰巨的工作，我们要借助五五购物节等各种平台，持续开展法规宣贯，加强预付卡的风险防范和有效处置，强化预付卡信用治理，促进预付卡市场的健康发展。希望在接下来的一个月活动期间，精心组织各项活动，确保活动圆满成功，办出成效。

市单用途预付卡协会王晓琰代表主办单位致辞。她指出，协会举办“增信用、促消费”活动，就是要联合单用途卡行业力量，宣传单用途卡法规，倡导合规诚信经营，也发挥单用途卡的正面作用，挖掘市场消费潜力、点爆市场消费热点。今年 200 余场活动，欢迎广大消费者热情参与，也希望媒体朋友多宣传报道。

交通银行上海市分行严肃副行长代表承办单位致辞。作为预付卡存管资金银行，交行将严格按照法规要求履行预付卡资金存管职责，同时在协会这个大家庭里，加强银企合作，一起联合举办促消费活动，积极赋能发卡企业，助力企业发展。

启动仪式上播放了活动宣传片，协会高维佳秘书长对“增信用”重点活动进行了介绍。

“增信用”版块共有 6 大活动。第一项为发布“上海市单用途预付卡首批守信企业名单。名单为各行业信用优良的代表性发卡经营者，旨在引导消费者购卡时关注发卡经营者的信用状况，选择信用优良的预付卡购买充值。首批发布共涉及 14 个行业 26 家，包括百货行业的百联集团、大卖场（超市）行业的大润发、酒店行业的亚朵酒店、文旅行业的携程旅游、中餐行业的顺风大酒店、西式快餐行业的百胜（中国）、咖啡茶饮行业的星巴克、西点烘焙行业的元祖、美容养生行业的美丽田园等，以上发卡经营者信用优良，消费者可以放心购卡。

第二项为发布《消费者购卡警示：10 种需要警惕的场景》。根据近年单用途预付卡消费市场出现的问题，协会向广大消费者发出购卡警示，提示 10 种需要警惕的购卡场景，包括充值金额越高折扣越大；预付卡时间越长越合算；口头约定、夸大宣传；购卡合同为统一格式不用看；转账到个人账户，没有消费记录等。

第三项为举办“单用途卡法规进商圈、进社区”宣传活动。将在全市 12 个主要商圈、50 个社区布置展板、海报、横幅，宣传单用途预付卡法规；在商圈、社区举办 10 场单用途预付卡法规宣讲活动、10 场现场咨询活动；在前 2 批 222 家常设宣传示范点建设基础上，发展第三批 100 家单用途预付卡法规常设宣传示范点，现场为消费者讲解单用途预付卡法规要求和消费知识，将单用途预付卡法规宣传落实在每一笔消费过程中；通过发卡企业、银行、保险等网点，以及现场活动，发放《上海市单用途预付卡消费市民手册》3 万册，从而督促发卡企业诚信合规经营，帮助消费者理性购卡。

第四项为举办“买预付卡先查信用”宣传活动。制作“购卡查信用”宣传片，在全市各大商圈、购物中心、商场、银行、保险网点和社区集中播放；制作和发放《单用途预付卡发卡经营者信用查询指南》并大力宣传，让消费者了解信用查询渠道；持续开展“发卡经营者信用亮牌行动”，鼓励发卡企业亮出信用铭牌，活动期间发放信用铭牌 2000 块，信用铭牌总数达到 8000 块，方便消费者在购卡用卡现场通过“扫信用二维码”了解发卡企业信用状况。

第五项为开展《2024 全面提升发卡经营者信用水平专项行动》。在 2023 年 100 家发卡经营者试点基础上，2024 年在发卡经营者中全面铺开推广行业信用建设。通过培训、案例、辅导、自我承诺、示范、同业竞赛、日常检查等工作，将“经营者合规发卡”“诚信经营和优质服务”“风险控制和品牌培育”三大制度体系 18 项具体要求融合到发卡企业的经营决策、日常管理和具体业务工作当中，全面提升预付卡行业的信用水平。

第六项为编制并发布《单用途预付卡经营者发行和服务标准》《单用途预付卡从业人员技术要求》团体标准。通过团标发布、宣传、企业自我承诺、行业检查、社会监督等，扩大团标影响和执行覆盖面，提升预付卡从业人员技能，规范发卡企业发行和服务行为。

启动仪式上为 10 家“上海市单用途预付卡信用提升行动示范企业”举行授牌仪式，他们分别是月星控股、星巴克、亚朵、杰尼亚、麦德龙、红宝石、娇韵诗、途虎养车、金拱门、中瑞心选。

利用协会平台，工行、农行、中行、建行、交行等 12 家预付卡资金存管银行通过授信贷款等方式支持预付卡企业发展。启动仪式上，工行为百联集团、交行为亚朵集团、农行为德邦物流、中行为豫园集团、建行为汉堡王举行授信仪式。据统计，以上 5 家银行对以上 5 家发卡企业授信额度达到 113.5 亿元。2024 年 12 家预付卡预收资金存管银行对 184 家发卡企业授信额度达到 589 亿元。

一系列促消费活动将从 5 月 9 日开始并将持续 1 个月。银企合作促消费活动，12 家存管银行、3 大保险公司与中国银联携手发卡企业开展促消费系列活动，包括工商银行“爱购新客、爱购启卡有礼”活动，农业银行“浓情相伴支付”活动，中国银行“沪上花开季，约‘惠’正当时”活动，建行生活“好礼天天享，绑卡支付月月省”活动，交通银行“约惠上海，交行有礼”活动，光大银行、浦发银行、上海银行、上海农商行、平安银行、招行、中信银行、银联、人保、太保、平安财险都联合发卡企业相继推出一系列促消费活动。平台联合发卡企业重点促消费活动，抖音平台联合发卡企业重点直播营销活动；小红书平台发卡企业好物笔记重点推广活动；美团点评“大牌好价，周周上新美食立减券”活动；i 百联平台开启“精彩无极限，美好心发现”八周年庆活动。龙头发卡企业联合促消费活动，百货、服装、文旅、食品、餐饮、美容养生、养车等行业代表性企业集中促销，包括百联集团“百联美好生活季”，新世界城“奇趣嘉年华、五月玩出趣”活动，携程“佳节赠浓情，携程卡有礼”等系列活动。

一个月内，在市商务委和虹口区商务委的指导下，在协会的统一组织下，通过法规宣传、信用亮牌、守信企业发布、购卡警示、团标发布、信用培育，提高消费者购卡风险识别能力，教育发卡企业诚信合规发卡，从而增强预付卡行业信用水平，营造良好的预付卡消费环境。12 家银行、3 家保险、银联、4 大平台、50 多家重点发卡企业将推出首店和新品、高端服务体验、品牌商品打折、酒店一卡通用、消费满额送精致礼品、会员卡服务升级、用银行卡特惠、绑卡支付送现金等共计 200 多场促消费活动，活动涵盖电商、百货、食品、酒店、餐饮、家居、美业、服装、养车等十多个行业，为今年“五五购物节”和“诚信兴商宣传月”增添亮色，助力上海国际消费中心城市建设。

上海市单用途预付卡守信企业名单

名单为各行业信用优良的代表性发卡经营者，旨在引导消费者购卡时关注发卡经营者的信用状况，选择信用良好的预付卡购买充值。首批发布共涉及 14 个行业 26 家。这些企业信用优良，消费者可以放心购卡。

综合零售：百联集团

百货：新世界股份、月星控股

连锁大卖场：康成投资（大润发）、麦德龙

酒店：亚朵、太阳岛酒店

文旅：携程、中瑞心选（欢银电影）

中餐：顺风餐饮、丰收日、左庭右院

西式快餐：百胜（肯德基）、金拱门（麦当劳）

咖啡茶饮：星巴克、茶田（乐乐茶）

西点烘焙：元祖、红宝石

服装：杰尼亚

美容养生：美丽田园、思妍丽、娇韵诗、名尚

医药：国大药房

汽修服务：阑途（途虎养车）

洗染服务：象王

【参考信息】

七部门联合发文 部署加强养老机构预收费监管工作



近日，民政部、国家发展改革委、公安部、财政部、中国人民银行、市场监管总局、金融监管总局等七部门联合印发《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》，规范养老机构预收费，保障老年人合法权益。意见自 2024 年 10 月 1 日起施行，有效期 5 年。

民政部 国家发展改革委 公安部 财政部中国人民银行 市场监管总局 金融监管总局关于加强养老机构预收费监管的指导意见

各省、自治区、直辖市民政厅（局）、发展改革委、公安厅（局）、财政厅（局）、市场监管局、金融监管局，各计划单列市民政局、发展改革委、公安局、财政局、市场监管局、金融监管局，新疆生产建设兵团民政局、发展改革委、公安局、财政局、市场监管局、金融监管局；中国人民银行上海总部，各省级分行、计划单列市分行：

近年来，一些养老机构采取预收费方式运营，一定程度缓解了设施建设资金不足等问题，纾解了运营压力。但是，也有少数养老机构出现了资金管理使用不规范，资金链断裂后“退费难”、“爆雷”、“跑路”等问题，甚至有的不法分子实施非法集资、诈骗等犯罪行为，严重损害老年人合法权益，扰

乱养老服务市场秩序。为贯彻落实习近平总书记关于更好统筹发展和安全、维护老年人合法权益的重要指示精神，依据《中华人民共和国老年人权益保障法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《防范和处置非法集资条例》、《养老机构管理办法》和《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）、《国务院办公厅关于建立健全养老服务综合监管制度 促进养老服务高质量发展的意见》（国办发〔2020〕48号）等法律法规和国家有关规定，现就加强养老机构预收费监管提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入落实中央金融工作会议部署，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务加快构建新发展格局，坚持以人民为中心，更好统筹发展和安全，加强养老机构预收费收取、管理、使用、退费的监管，规范引导养老机构健康发展，防范化解非法集资等非法金融活动风险，保障老年人合法权益，维护公平竞争的养老服务市场秩序，促进新时代养老服务高质量发展。

（二）基本原则。

——坚持实事求是、因地制宜。根据养老机构发展实际，借鉴有益经验，明确管理要求。鼓励借助互联网、区块链等信息技术手段，通过银行存管、保险等方式，提高资金安全保障水平。

——坚持安全发展、守牢底线。全面统筹发展和安全，既包容审慎监管新兴业态，又引导养老机构规范经营，依法打击违法犯罪行为，坚决维护老年人合法权益。

——坚持务实高效、协同联动。梳理分析预收费收取、管理、使用、退费等环节风险点，采取务实管用的防范措施，切实把该管的管好、管到位。加强跨部门业务协同，强化预收费监管的统筹性和协调性，增强监管合力，提高综合监管效能。

（三）主要目标。

2025年前，建立健全跨部门养老机构预收费监管工作机制，协同监管进一步优化，预收费资金监测预警、风险隐患排查和违法违规行为的处置能力有效提升，养老服务市场更加公平有序，非法集资风险隐患有效减少，老年人对养老服务消费的满意度稳步提高。

二、规范养老机构预收费行为

（四）预收费的界定。养老机构预收费是指养老机构提前向老年人或者其代理人收取一定额度费用，并承诺在一定时间内，按照服务协议约定提供相应养老服务的行为。养老机构预收的费用主要包括养老服务费、押金和会员费。养老服务费是指床位费、照料护理费、餐费等费用；押金是指为老年人就医等应急需要、偿还拖欠费用、赔偿财物损失等作担保的费用；会员费是指养老机构以“会员卡”、“贵宾卡”等形式收取的，用于老年人获得服务资格、使用设施设备、享受服务优惠等的费用。

（五）收取要求。养老机构收费属于政府非税收入的，应当执行政府非税收入有关制度规定。鼓励养老机构采用当月收取费用的方式，向老年人提供服务。采用预收费方式的，养老机构应当在服务场所、门户网站等显著位置公示预收费项目、标准等信息，并向负责监管的民政部门报送。营利性养老机构应当向服务场所所在地的县级民政部门报送，非营利性养老机构应当向登记管理机关同级的民政部门报送。省级民政部门可以根据本地情况，会同相关部门确定当地养老服务费最长预收周期和押金最高预收额度，但养老服务费预收的周期最长不得超过12个月，对单个老年人收取的押金最多不

得超过该老年人月床位费的 12 倍。对养老机构为弥补设施建设资金不足，收取会员费的，省级民政部门可以按照包容审慎监管原则，明确会员费最高额度等限制性要求。尚未建成或者已建成但尚不具备收住老年人条件的养老机构，不得收取会员费。公办养老机构、公建民营、政府与社会力量合作建设的养老机构，不得收取会员费。养老机构或者其法定代表人（主要负责人）、实际控制人为失信被执行人，或者因非法集资、诈骗受过行政处罚或者刑事处罚，被纳入养老服务、企业、社会组织严重失信主体名单，尚未移出的，不得收取会员费。养老机构不得超过床位供给能力承诺服务，确保交费的老年人总数不得超出其备案床位总数，预收费用总额不得超出其固定资产净额（已经设定担保物权的资产价值不计入固定资产净额）。

（六）协议管理。养老机构应当充分保障老年人及其代理人知情权，真实、准确说明预收费收取、使用等相关信息，告知可能存在的风险，并在服务协议中明确预收费的项目、标准、管理方式、退费条件及方式、违约责任等。养老机构不得利用格式条款设定不合理的退费限制、排除或者限制老年人权利、加重老年人责任、减轻或者免除养老机构责任。不得作虚假或者引人误解的宣传，不得以承诺还本付息、给予其他投资回报等方式，诱导老年人或者其代理人交纳预收费。老年人及其代理人要提高风险防范意识，理智消费，谨慎交纳预收费，不为高额回报所诱惑，不参与非法集资，谨防财产损失。养老机构预收费应当按照国家规定开具发票，不得填开与实际交易不符的内容，不得以收款收据等“白条”替代收款凭证。老年人或者其代理人交费后要索要并妥善保管好发票或者其他消费凭证，发生消费纠纷时可以依法依规主张权利。

（七）使用用途。养老机构预收费用主要用于抵扣老年人入住机构期间需要支付的费用、弥补本机构设施建设资金不足，或者发展本机构养老服务业务。押金除办理退费、支付突发情况下老年人就医费用、抵扣老年人拖欠的养老服务费或者应当支付给养老机构的违约金、赔偿金等情形外，不得支出。会员费不得用于非自用不动产、有价证券、金融衍生品等高风险投资，不得直接或者间接投资以买卖有价证券为主要业务的公司，以及用于其他借贷用途；不得投资、捐赠给其法定代表人（主要负责人）或者实际控制人名下的其他企业；实行连锁化、集团化运营的养老机构，不得投资、捐赠给关联企业。

（八）退费要求。对符合服务协议约定退费条件的预收费用，养老机构应当按照约定及时退费，不得拒绝、拖延。老年人尚未入住机构接受服务，提出解除服务协议的，养老机构应当及时退还预收费用。老年人已经入住机构接受服务，提出解除协议的，扣除已经消费的金额，养老机构原则上按原渠道一次性退还剩余费用，协议条款另有约定的除外。养老机构因停业、歇业等原因暂停、终止服务的，应当提前 30 日在其服务场所、门户网站等醒目位置发布经营状况变化提醒，及时退还剩余费用，妥善解决后续服务问题，依法承担经营主体责任。养老机构与老年人或者其代理人因退费引发争议的，双方可以通过协商、调解、投诉、仲裁、诉讼等方式解决。

三、强化多元监督管理

（九）实行银行存管和风险保证金方式管理。押金、会员费，应当采取商业银行第三方存管和风险保证金等方式管理，确保资金安全。民政部门要会同当地金融监管部门制定存管的具体要求、办理流程、养老机构和存管银行的权利义务等存管规则，综合资信状况、服务水平、风控能力、人力资源等因素确定所有承接业务的商业银行名单，并向社会公布。养老机构在公布的名单范围内，自主选择存管银行，与负责监管的民政部门、存管银行签订三方存管协议，开设专用存款账户，如有账户变更和撤销等情况应当及时向负责监管的民政部门报送。养老机构按照预算单位管理的，其账户开立、使用还应当遵守本级财政部门有关规定。存管银行应当根据存管协议履行资金存管义务，对养老服务不提供担保，养老机构不得利用存管银行做营销宣传。养老机构预先收取的养老服务费应当全部及时存入其基本存款账户，押金、会员费应当全部及时存入存管的专用存款账户。不得使用本机构基本存款

账户、存管的专用存款账户以外的账户或者非本机构账户、其他个人账户收费转账。老年人或者其代理人采用现金方式支付的，养老机构应当及时存入机构相应账户。养老机构专用存款账户要留存一定金额的资金作为风险保证金，具体比例由省级民政部门确定，但留存比例不得低于该账户近三年会员费总额 10%（收取不满三年的，按累计收取会员费的总额计算），且不得低于该账户当前余额 20%。专用存款账户余额接近风险保证金最低比例时，存管银行应当向养老机构进行预警。专用存款账户出现资金异常流动、账户余额达到风险保证金最低比例时，除办理退费外，存管银行不得为养老机构办理支出，同时应当向负责监管的民政部门作出风险提示，并将有关情况及时报告所在地金融监管部门、处置非法集资牵头部门。省级民政部门要会同省级金融监管部门细化判定资金异常流动的情形。存管银行要建立养老机构账户管理系统，归集养老机构资金收取、使用等信息，并与民政部门信息系统实现对接。民政部门要依托信息系统加强对养老机构预收费的事中事后监管，发现养老机构涉嫌非法集资行为的，要将有关情况通报存管银行。存管银行根据法律规定和存管协议约定，对专用存款账户采取相应的限制措施。

（十）加强日常监管和风险监测。民政部门应当通过门户网站等渠道，依法依规向社会公开养老机构预收费信息报送的情况。民政部门要将预收费纳入“双随机、一公开”监管的重点检查事项，委托社会中介机构每年对一定比例的养老机构预收费收取和管理、使用等情况进行抽查审计，对日常检查和个案检查中发现的突出或者普遍性问题，可以联合相关部门开展专项检查。民政、市场监管等部门要将养老机构预收费监管过程中产生的行政处罚、抽查检查结果等信息及时归集至相关信用信息平台并依法公示。各地要依托全国养老服务信息系统、非法集资监测预警平台等，探索建立关键风险指标监测模型，定期发布风险预警提示。鼓励各地积极引入保险机制，为老年人交纳预收费提供风险保障。

（十一）分类处置问题隐患。民政、市场监管等部门在日常监管中发现养老机构存在预收费行为不规范等问题的，要对其法定代表人（主要负责人）进行警示约谈，督促其整改到位、依法合规经营。存在违规收取和使用预收费等问题的，民政部门要责令限期整改，逾期不改正，存在可能危及老年人财产安全风险的，责令停业整顿；发现可能存在非法集资风险的，及时函告处置非法集资牵头部门，单独或者会同处置非法集资牵头部门进行警示约谈、责令整改；发现涉嫌非法集资行为，第一时间向属地人民政府报告，并将问题线索函告处置非法集资牵头部门，依法配合做好调查认定、后续处置等工作；发现涉嫌犯罪的，依法移送公安机关。对以预收费名义从事非法集资的养老机构，民政部门要依法依规加强信用惩戒，配合有关部门做好处突维稳工作。

四、保障组织实施

（十二）抓好贯彻落实。省级民政部门要结合本地实际，牵头制定实施细则或者出台相应管理办法，细化管理要求和具体措施；完善推行养老服务协议示范文本，引导规范签约、履约行为。各地要健全工作机制，明确责任分工，落实属地监管责任，确保监管措施落地见效；要畅通投诉举报渠道，对养老机构违规收取和使用预收费、无理由不退费或者拖延退费、资金异常流动等问题线索要加强互联互通和定期研判，发现苗头性风险，及时稳妥处置。民政部要会同有关部门跟踪了解、督促检查本意见落实情况，确保各项措施落地见效。

（十三）加强部门协同。民政部门要依法规范、监督养老机构预收费行为，牵头做好风险排查和监测预警。发展改革、财政部门要会同民政部门健全完善公办、民办普惠等类型养老机构收费政策，规范收费项目及收费标准制定要求等。处置非法集资牵头部门与所在地国务院金融管理部门分支机构、派出机构要建立非法集资可疑资金监测机制，按照职责分工督促、指导商业银行、非银行支付机构加强对资金异常流动情况及其他涉嫌非法集资可疑资金的监测。人民银行分支机构要协调商业银行为养老机构开立专用存款账户提供便利。市场监管部门要加强对养老机构收费行为的抽查检查力度，

依法查处养老机构不执行政府定价、政府指导价和不按规定明码标价等价格违法行为。公安机关要加强与民政、人民银行、市场监管、金融监管等部门的协同配合，依法打击养老机构以预收费为名实施的非法集资、诈骗等犯罪行为。

（十四）做好政策衔接。养老机构预收费应当全额纳入监管范围，包括本意见发布前已收取但未完成服务的预收费资金。省级民政部门要设置合理过渡期，本意见发布前已收取押金、会员费的养老机构，应当在过渡期内督促其完成开立专用存款账户、信息报送等手续。已经出台预收费管理办法的地区，要做好政策衔接适用。养老机构预收费属于所在地单用途预付卡管理相关规定调整范围的，还应当遵守其相关规定。

本意见自 2024 年 10 月 1 日起施行，有效期 5 年。

民政部

国家发展改革委

公安部

财政部

中国人民银行

市场监管总局

金融监管总局

2024 年 4 月 23 日

【参考信息】**《消费者权益保护法实施条例》7月1日起正式生效****强化经营者义务，规范预付式消费被重点强调**

近日，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（下文简称“《条例》”）正式发布，对大家反映强烈的问题进行规范，《条例》将于7月1日起正式生效。4月9日，国务院新闻办公室举行国务院政策例行吹风会，介绍《条例》有关情况，并答记者问。

首次将消费投诉信息公示上升为法定义务，让14亿消费者成为监督力量

《条例》中多次提到加强监管和自律，特别是第3条提到建立和完善消费者权益保护共治治理体系，对此，市场监管总局副局长柳军介绍，《条例》明确要形成经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的共同治理体系，主要从三个方面发挥作用：

一是要让市场运行更有序。《条例》围绕落实经营者主体责任，对消法规定的经营者各项义务进行了细化。比如，围绕保障消费者人身财产安全，规定除了一般的商品服务外，赠品也要安全，“免费不免责”。再比如，围绕保护消费者安宁权，规定不能擅自发送“推销信息”，也不能擅自拨打“推销电话”。

二是让政府保护更加有力。《条例》强化政府牵头作用，规定各级政府都要加强对消费者权益保护工作的指导，具体就是要组织、协调、督促有关行政部门做好消费者权益保护工作。同时，《条例》细化了有关行政部门职责，比如要求及时处理投诉举报，开展消费预警和风险提示，加大监管执法力度，加强对经营者的普法宣传、行政指导和合规指引等，规定了一系列职责。

三是要让社会监督更加有效。《条例》首次将消费投诉信息公示上升为法定义务，创新了消费领域信用体系，让 14 亿消费者成为无所不在的监督力量。同时，《条例》还对社会组织作用的发挥作了明确规定，比如，强化了消协组织的公益监督、公益诉讼职责，明确要求行业协会商会加强行业自律，发挥好作用。同时，鼓励和支持大众传媒加强舆论监督，共同营造保护消费者合法权益的良好氛围。

市场监管总局执法稽查局局长况旭介绍，《条例》完善了消费争议的解决机制。

首先，注重源头和解。《条例》要求经营者落实首问负责，“谁销售谁负责”“谁服务谁负责”，消费者有权直接找销售者、服务商。鼓励商场、平台、景区等先行赔付，引导在线争议解决。

其次，加强行政调解。《条例》首次规定有关行政部门受理投诉后，经营者和消费者同意调解的，应当依据职责及时调解，也体现了“谁主管谁维权”的一种取向。

最后，规范消费索赔。《条例》首次规定，投诉举报应当遵守法律、法规和有关规定，不得牟取不正当利益，侵害经营者合法权益，扰乱市场经济秩序；骗取赔偿、敲诈勒索的要承担行政责任乃至刑事责任；惩罚性赔偿、行政处罚制度要准确适用，避免“小错大赔”“小过重罚”。

严谨“刷单炒信”、“强制搭售”、“大数据杀熟”

随着平台经济不断发展，消费者权益保护也出现了一些新的问题，虚假营销、“大数据杀熟”、自动续费、退款难等问题受到了广泛关注。

柳军介绍，截至去年底，我国网购用户超过了 9 亿人，在线旅行预订用户超过 5 亿人，实物商品网上零售额占社会消费品零售总额的 27.6%，与此同时，相关诉求也快速增长，去年全国网络消费诉求占全部诉求的 56%，超过一半，成为影响消费者获得感的重要因素。《条例》针对网络消费存在的问题，为更好地保障消费者的知情权和选择权，作出了一系列新的规定。

一是禁止“刷单炒信”，《条例》规定，经营者不得虚构交易信息、经营数据，不得篡改、伪造、隐匿用户评价等，防止欺骗、误导消费者；二是禁止“强制搭售”，《条例》规定，经营者不得利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品、接受服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品服务的，应当以显著的方式提请消费者注意；三是禁止“大数据杀熟”，《条例》规定，经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准，这也是我国国家在行政法规中首次对差异化定价进行规范；四是规范“自动续费”，《条例》规定，相关经营者应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费前，分两次以显著的方式提请消费者注意，同时还应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项；五是保障“无理由退货”，《条例》规定，经营者不得限缩法定的无理由退货范围，未经消费者确认，不得拒绝无理由退货等。

强化经营者义务，规范预付式消费

近年来，消费者对于预付式消费中的违约、服务缩水、退款难甚至卷款跑路事件反映突出。

况旭表示，近年来，预付式消费种种乱象成为老百姓的烦心事和放心消费的堵点，规范预付式消费也是这次《条例》立法的一个重点。《条例》主要是从三个方面进一步强化了经营者的义务：

一是设立“书面合同”的义务。经营者应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项，通过书面合同的形式，强化对经营者遵守承诺的约束，降低消费者维权时的举证难度。

二是强化“按约履行”的义务。经营者应当按照与消费者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。如果经营者没有按照约定提供，应当按照消费者要求履行约定或者退还预付款。针对经营者降低质量、偷工减料、服务缩水等情形，《条例》首次赋予了消费者合同解除权，而且经营者要退的不仅仅是预付款的余额，而是要根据合同履行情况和违约情况来定。

三是明确“事中告知”的义务。经营者出现重大经营风险，应当停止收取预付款；经营者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没有消费的预付款余额。即使经营者没有主观的过错，也将导致合同无法履行或者显著增加消费者履行成本，《条例》同样也赋予了消费者合同解除权。

此外，虽然押金是担保而非预付款，但同样有“预付”的形式和风险，也容易引发退款纠纷，所以这次《条例》对押金也作了相应的规定，要求经营者应当事先与消费者约定退还押金的方式、程序和时限，不得对退还押金设置不合理条件，符合条件的要及时退还。消费者违约时，经营者扣除押金应当以实际损失为标准，而不是简单的“全有全无”。

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：

