

上海单卡每日快讯

2024年6月3日

星期一

第1361期/共1361期

【参考信息】

上海单卡协会应邀参加第十四届中国商业预付卡行业峰会.....p2

《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》政策解读.....p3

不管你是消费者还是经营者,这些都该知道.....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】

上海单卡协会应邀参加第十四届中国商业预付卡行业峰会



2024年5月30日第十四届中国商业预付卡行业发展论坛暨中国商业联合会信用卡与预付卡工作委员会第十二次会议在广州广交会B区行政楼8号会议室南厅成功举行。本次会议主题为“诚信合规经营 促消费，社会协同共治 防风险”。会议由中国商业联合会主办，中国商业联合会信用卡与预付卡工作委员会承办。上海单用途预付卡协会应邀参加本届峰会，与全国的行业同仁一起探讨、交流单用途预付卡行业的发展。

中国商业联合会信用卡与预付卡工作委员会秘书长、上海银商资讯有限公司总经理龚坚在会上作了《2023单用途商业预付卡市场发展报告》。

2023年单用途商业预付卡备案企业、单用途卡发行总量以及预收资金存管规模均较2022年保持增长态势并呈不同幅度增长，其中规模备案企业占备案企业数量的比重最大，更多预付卡发卡企业进入到规范发展的轨道。从预付卡发行情况看，备案企业总发卡金额增速加快，记名卡发卡金额继续增长，非定额单用途商业预付卡仍为主要卡类型，电子虚拟卡销售提升，货架式销售渠道占比下降，现金购卡比例持续下降。从预付卡使用情况看，消费金额增长、增幅放缓，预付卡笔均消费增加，但平均兑付次数减少，节日期间预付卡使用相对集中。此外，龚总还介绍了其他行业预付卡情况：体育健身行业普遍采用预收费模式，但相关预付费纠纷、风险也集中；在教培行业，在教育部等六部门出台《关于加强校外培训机构预收费监管工作的通知》的背景下，各地在积极探索预收资金监管方式；养老领域，今年民政部会同国家发改委、公安部等相关委办局，广泛调研、总结经验、借鉴他行业做法，提出了一系列管理措施，形成了全链条管理要求，7部门联合出台了《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》。

北京盈科（上海）律师事务所高级合伙人、上海市单用途预付卡协会法律顾问于崇洋就《新时代下预付式消费的企业合规发展》进行主题演讲。于律师从中国的法律体系、预付卡的法规体系、预付

卡专项立法的多元化角度，结合实际案例对新消保条例中关于新增的预收款提供商品和服务的经营者的规定进行了深入解读，对新时代下对预付式消费的多元化监管提出了建议。

会上，上海银商资讯有限公司营销总监钟晓荔、国任保险政保重客部总经理高述、北京枫调理顺产品经理殷硕、天财商龙科技有限公司 VP/事业部总经理于印泉分别围绕预付卡平台与品牌联合营销模式、预付卡金融监管创新方案、存证系统赋能预付卡治理、连锁餐饮行业数字化智能管理方案等多个行业关注的热点进行了分享。

最后，由商联会副会长单位沃尔玛徐总代表与会企业发起“诚信合规经营 促消费，社会协同共治 防风险”倡议，与会企业代表签字。

当天下午，在 8 号会议室南厅继续召开中国商业联合会商业预付卡工作委员会工作会议及研讨会。江苏省泰州市商务局副局长丁建中出席工作会，中商联预付卡工作委员会执行秘书长平莉主持。

座谈会上，平莉秘书长作工作报告，宣贯 2024-2026 年专委会三年服务能力提升总体规划、重点工作；世纪保险经纪朱烨斌介绍了单用途商业预付卡履约保证保险共保项目，并对共保项目产品、重点承保案例进行分享。中石油、沃尔玛、京东礼品卡、苏宁易购等头部发卡企业代表就单用途预付卡制度发展、反洗钱、行业规范、税务票据、废卡资金等方面进行了交流讨论。盈科律师事务所高级合伙人王良钢律师对经营者通过合同约定退卡、发卡经营者应对反洗钱工作提出了法律意见，并呼吁预付卡发卡经营者要高度重视信息安全问题，提高信息安全的合规意识。

上海单卡协会高维佳秘书长从行业协会的角度介绍了上海协会加强法规宣传，开展信用评价，实施信用亮牌，举办“五五购物节·增信用、促消费”活动，推动行业标准化，协助政府进行舆情分析和风险预警等一些做法，也对预付卡行业促消费、防风险工作提了一些想法和建议。专委会平莉秘书长还对上海卡协在推动地方政策落地、开展宣传、联手金融机构赋能发卡企业等方面的工作给予高度的肯定。

李主任最后做总结陈词，提到地方立法对跨区域大企业的运行成本带来一定的影响，期望国务院层面能做全国统一立法，减轻企业经营压力；反洗钱方面，发卡企业自身要自律、规范，也要从政府层面做好沟通；感谢各发卡企业对专委会工作的支持，大家的需求才是行业协会存在的意义。

第十四届中国商业预付卡行业论坛、预付卡工作委员会工作会议及研讨会圆满落幕。

【参考信息】

《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》政策解读

为了加强单用途预付消费卡管理，保护消费者合法权益，维护市场公平竞争秩序，上海市人民政府结合实际情况，对 2019 年 5 月 1 日颁布并施行的《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》（沪府规〔2019〕17 号，以下简称《实施办法》）进行了修订。现将有关情况解读如下：

一、根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》新增合同范本有关规定及罚则

在《实施办法》的第一条新增“《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》”；在第十九条第二款新增“行业主管部门可以根据各自主管行业、领域实际情况制定合同范本，并会同相关行政执法部门、单用途卡行业组织推广。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、预收资金退还方式、违约责任等事项”；在第二十二條第三款新增“经营者违反本办法第十九条第二款规定的，由相关行政执法部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第五十条责令改正，可以根据情节单处或并处警告、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。”。

以上修订，主要是因为《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《消保条例》）中新增预付式消费有关条款。明确《消保条例》为《实施办法》的上位法，援引《消保条例》中关于单用途卡书面合同的有关内容，进一步明确行业主管等部门制定、推广合同范本的职责，并根据《消保条例》明确罚则。

二、设定履约保证保险、保函冲抵比例

在《实施办法》第十一条第二款新增“且采取履约保证保险、保函等方式冲抵存管资金的比例不得超过预收资金余额的40%”。

以上修订，主要考虑到履约保证保险、保函的签订期限最长不超过1年。为避免在保证保险、保函合同终止后发卡经营者无力足额冲抵预收资金的情形，对履约保证保险、保函冲抵存管资金的比例进行限制。目前已签订履约保证保险、保函合同但尚未到期的，等合同到期后再按本条要求执行。

三、明确预收资金余额风险警示标准和风险防范措施调整方式

在《实施办法》第十一条第四款新增“风险防范措施”的职能。

以上修订，主要因为《上海市体育发展条例》第六十二条明确：“体育健身行业预付费经营活动的资金存管，……合理确定预收资金风险警示标准和风险防范措施。”本次修订兼顾各行业不同特点，与《上海市体育发展条例》及配套行政规范性文件保持一致，明确市商务部门会同金融和行业主管部门，可根据实际情况调整预收资金余额风险警示标准和风险防范措施，以通知形式发布。

四、删除体育健身行业另行制定风险防范措施

删除原《实施办法》第二十五条。

以上修订，主要因为《上海市体育发展条例》已实施，《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法》将于7月1日执行。

五、进一步明确经营者范围和存管银行、承保保险机构的定义

在第三条第一款第（一）项新增“民办非企业单位”。新增“存管银行，是指专用存款账户的开户银行”作为第（三）项，新增“承保保险机构，是指提供履约保证保险的保险机构”作为第（四）项。

以上修订，主要结合单用途卡行业实践，进一步明确相关术语定义。

六、新增银行保函预收资金存管监管冲抵方式

将第十条的原“或采取履约保证保险等方式冲抵全部或者部分存管资金”修改为“或采取履约保证保险、保函等方式冲抵存管资金”。在第十五条第一款、第二款，第十六条第一款、第二款，第十七条、第二十条第（一）项新增保函这一冲抵存管资金的方式的相关内容。

以上修订，主要针对预收资金存管监管产品要求高、品种单一的情形，新增保函这一预收资金存管监管冲抵方式；明确经营者向存管银行购买履约保证保险的监管要求；明确存管银行应当具有经报

备的保函产品；明确提供保函的存管银行提示经营者义务；明确存管银行有关责任；保函合同终止时经营者的义务。

七、新增发送资金监管预警信息时间表述

将第二十条第（一）项的原“届满不足一个月的”修改为“距离届满不足一个月的”。

以上修订，主要为进一步加强资金监管风险预警工作。

八、细化行业主管部门职能

在第二条第二款增加“明确单用途卡具体范围、发卡经营者信用等要求，督促经营者加快预收资金兑付，合理控制预收资金规模”。

以上修订，主要结合近年来单用途卡管理工作实际，进一步明确各行业主管部门制订管理制度的具体职能。

九、降低经营者信息对接成本

在第五条第一款删除“使用上海市‘法人一证通’”。

不再限定经营者须用“法人一证通”接入协同监管服务平台，经营者使用电子营业执照等合法身份凭证均可接入协同监管服务平台。

十、进一步提升协同监管服务平台功能

将第十九条第一款的原“行业主管部门应当依托协同监管服务平台加强对经营者信息的审核比对，及时向经营者发送动态预警信息”修改为“行业主管部门应当不断推动完善协同监管服务平台功能，提高经营者信息对接和消费者移动端查询的便捷性，加强对经营者信息的审核比对，及时向经营者发送动态预警信息”。

以上修订，主要结合近年来单用途卡管理工作实际，明确行业主管部门应当进一步提高发卡经营者信息对接、消费者查询信息的便捷性。

十一、明确严重失信主体名单移出机制

新增第二十三条第四款：“严重失信主体名单移出条件、程序以及救济措施等制度，由市商务委会同市相关行业主管部门另行制定。”

以上修订，主要按照《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号）的要求，设定严重失信主体名单时，应当一并明确名单移出条件、程序以及救济措施。新增严重失信主体名单移出条件、程序以及救济措施等制度，由市商务委会同市相关行业主管部门另行制定。

《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》新旧条款对比表

序号	条	款/项	原法条	新法条
1	第一条（目的和依据）		为落实本市单用途预付消费卡（以下简称“单用途卡”）经营活动的信息对接、预收资金管理和信用管理等要求，根据《上海市单用途预付消费卡管理规定》（以下简称《管理规定》）等相关法律法规和规章，制定本办法。	为落实本市单用途预付消费卡（以下简称“单用途卡”）经营活动的信息对接、预收资金管理和信用管理等要求，根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《上海市单用途预付消费卡管理规定》（以下简称《管理规定》）等相关法律法规和规章，制定本办法。
2	第二条（管理权限）	第二款	市级行业主管部门负责指导和协调本行业、领域内单用途卡经营活动的监督管理，研究制定单用途卡管理制度，并会同区人民政府处理因单用途卡引发的重大突发事件。	市级行业主管部门负责指导和协调本行业、领域内单用途卡经营活动的监督管理，研究制定单用途卡管理制度， 明确单用途卡具体范围、发卡经营者信用等要求，督促经营者加快预收资金兑付，合理控制预收资金规模 ，并会同区人民政府处理因单用途卡引发的重大突发事件。
3	第三条（定义）	第一款	（一）经营者，是指本市行政区域内的企业、个体工商户等主体；	（一）经营者，是指本市行政区域内的企业、个体工商户、 民办非企业单位 等主体； （三） 存管银行 ，是指专用存款账户的开户银行。 （四） 承保保险机构 ，是指提供履约保证保险的保险机构。
4	第五条（信息对接流程）	第一款	经营者应当使用上海市“法人一证通”在协同监管服务平台上提交单用途卡购卡章程和合同、经审计机构审计的上一年度财务报表或纳税证明材料等资料。	经营者应当在协同监管服务平台上提交单用途卡购卡章程和合同、经审计机构审计的上一年度财务报表或纳税证明材料等资料。
5	第十条（预收资金余额风险警示制度）	第一款	本市根据《管理规定》第十五条的规定，建立单用途卡预收资金余额风险警示制度。经营者预收资金余额超过风险警示标准的，应当采取专用存款账户管理，或采取履约保证保险等方式冲抵全部或者部分存管资金。	本市根据《管理规定》第十五条的规定，建立单用途卡预收资金余额风险警示制度。经营者预收资金余额超过风险警示标准的，应当采取专用存款账户管理，或采取履约保证保险、 保函等方式冲抵存管资金 。
6	第十一条（预收资金余额风险警示标准与风险防范措施）	第二款	一般风险警示标准为20万元人民币。预收资金余额超过一般风险警示标准的，经营者应当将全部预收资金余额的40%采取专用存款账户管理。特别风险警示标准为经营者上一年度主营业务收入的20%（高于20万元人民币），且最高不超过5000万元人民币。预收资金余额超过特别风险警示标准的，经营者应当将全部预收资金余额采取专用存款账户管理。	一般风险警示标准为20万元人民币。预收资金余额超过一般风险警示标准的，经营者应当将全部预收资金余额的40%采取专用存款账户管理。特别风险警示标准为经营者上一年度主营业务收入的20%（高于20万元人民币），且最高不超过5000万元人民币。预收资金余额超过特别风险警示标准的，经营者应当将全部预收资金余额采取专用存款账户管理， 且采取履约保证保险、保函等方式冲抵存管资金的比例不得超过预收资金余额的40% 。
7		第四款	市商务部门会同金融和行业主管部门，可根据实际情况调整预收资金余额风险警示标准，以通知形式发布。	市商务部门会同金融和行业主管部门，可根据实际情况调整预收资金余额风险警示标准 和风险防范措施 ，以通知形式发布。
8	第十五条（履约保证保险、保函的购买）	第一款	经营者选择履约保证保险方式的，应当选择符合监管要求的保险公司投保履约保证保险，并于投保后五个工作日内在协同监管服务平台上备案保险信息。	经营者选择履约保证保险、 保函 方式的，应当选择符合监管要求的保险机构、 存管银行 购买履约保证保险、 保函产品 ，并于 购买 后五个工作日内在协同监管服务平台上备案 相关信息 。
9		第二款	承保保险机构应当具有经报备的保险产品，以及为各类经营者提供服务和管理的平台，建立保险管理系统与协同监管服务平台进行对接，配合相关行政管理部门落实预收资金余额风险警示制度。市商务部门会同有关行政管理部门，通过公开招标方式确定承保保险机构名单。	承保保险机构、 存管银行 应当具有经报备的保险、 保函 产品，以及为各类经营者提供服务和管理的平台，建立管理系统与协同监管服务平台进行对接，配合相关行政管理部门落实预收资金余额风险警示制度。市商务部门会同有关行政管理部门，通过公开招标方式确定承保保险机构名单。

10	第十六条（履约保证保险、 保函 管理）	第一款	承保保险机构应当通过协同监管服务平台核实经营者预收资金余额状况，提示经营者及时补充购买保险或补足存管资金，协助经营者落实本办法第十一条规定的要求。	承保保险机构、 存管银行 应当通过协同监管服务平台核实经营者预收资金余额状况，提示经营者及时补充购买保险、 保函 或补足存管资金，协助经营者落实本办法第十二条规定的要求。
11		第二款	经营者在保险期间未履行单用途卡兑付义务且未退还预付款余额的，承保保险机构应当根据约定承担保险责任。	经营者在 保险、保函 期间未履行单用途卡兑付义务且未退还预付款余额的，承保保险机构、 存管银行 应当根据约定承担 有关 责任。
12	第十七条（履约保证保险、 保函 合同终止）		保险合同终止的，经营者应当按照本办法第十二、十三条的规定管理预收资金，或选择新的承保保险机构按照本办法第十五、十六条的规定投保履约保证保险。	保险、保函 合同终止的，经营者应当按照本办法规定管理预收资金，或选择新的承保保险机构、 存管银行 按照本办法第十六、十七条的规定 购买 履约保证 保险、保函 产品。
13	第十九条（日常监管）	第一款	行业主管部门应当依托协同监管服务平台加强对经营者信息的审核比对，及时向经营者发送动态预警信息。	行业主管部门应当 不断推动完善协同监管服务平台功能，提高经营者信息对接和消费者移动端查询的便捷性 ，加强对经营者信息的审核比对，及时向经营者发送动态预警信息。
14		第二款		行业主管部门可以根据各自主管行业、领域实际情况制定合同范本，并会同相关行政执法部门、单用途卡行业组织推广。发卡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 。
15	第二十条（动态预警）		（一）预收资金余额达到一般风险警示标准或者特别风险警示标准80%的，或者采取履约保证保险方式且保险合同期限届满不足一个月的；	（一）预收资金余额达到一般风险警示标准或者特别风险警示标准80%的，或者采取 履约保证保险、保函 方式且合同期限 距离 届满不足一个月的；
16	第二十二条（违规情形处置）	第三款		经营者违反本办法第十九条第二款规定的，由相关行政执法部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第五十条责令改正，可以根据情节单处或并处警告、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。
17	第二十三条（严重失信惩戒措施）	第四款		严重失信主体名单移出条件、程序以及救济措施等制度，由 市商务委会同市相关行业主管部门另行制定 。
18	第二十五条（存量经营者风险防范措施）		本办法施行前已经开展单用途卡经营活动的体育健身行业经营者，由 市体育部门 根据行业实际情况，研究制定存量预收资金余额的风险防范措施。	删除本条。

【参考信息】

不管你是消费者还是经营者，这些都该知道

2024年3月15日，国务院总理李强签署第778号国务院令，公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，自2024年7月1日起施行。消费者权益保护事关人民群众的衣食住行和切身利益。党中央、国务院高度重视消费者权益保护工作。《条例》进一步加大了消费者权益保护力度，对部分消费热点难点问题进行了明确和具体的规定，对今后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，促进经济发展都具有重要意义。

《条例》第三条规定，国家加大消费者合法权益保护力度，建立和完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治治理体系；第二十五条规定，各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的指导，组织、协调、督促有关行政部门落实消费者权益保护工作职责，提升消费者权益保护工作的法治化水平。这充分体现了国家对消费者权益保护工作的高度

重视，明确强调了多方参与的协同共治理念，也突出了合法公平高效保护消费者合法权益的工作原则。《条例》的最大亮点是对部分热点难点问题进行了明确细化规定。

01 经营者不能以免费推卸责任

《条例》第七条第二款规定，经营者向消费者提供商品或者服务（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。免费提供的商品或者服务存在瑕疵但不违反法律强制性规定且不影响正常使用性能的，经营者应当在提供商品或者服务前如实告知消费者。

这意味着很多打着免费提供服务的经营者不再可以用免费来推卸责任，既然提供了服务，哪怕是免费的，也要确保其符合保障人身和财产安全要求，要确保不违反法律强制性规定且不影响正常使用性能，如果确实存在瑕疵同样要履行告知义务。

02 差异化营销的前提是保障消费者知情权

《条例》第九条第二款规定，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者收费标准。

经营者的确享有自主经营权，市场充分竞争领域的经营者还依法享有自主定价权。现实中，部分商家开展各种打折优惠促销活动，设置各种复杂营销规则和计价算法，导致消费者同时购买同一商品的实际成交价格不同，让消费者的公平交易权很难得到保障，但商家往往以正常市场营销行为推卸责任。《条例》规定在同等交易条件下导致价格或收费标准不同的营销活动，必须保障消费者的知情权，必须在消费者充分知情的基础上开展相关营销活动。

03 搭售方式提供商品或服务有前提

《条例》第十一条规定，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务，或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式提请消费者注意。这意味着商家可以通过配、组合等方式销售商品或者服务，但前提是不得强制或者变相强制消费者购买，也不能排除、限制消费者选择其他的渠道购买，而且要以显著方式提请消费者注意（你买的是组合或者搭售的方式）。

04 直播间要显著标明实际销售商家的名称

《条例》第十三条规定，经营者应当在其经营场所的显著位置标明其真实名称和标记。

经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的，应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。由其他经营者实际提供商品或者服务的，还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

这意味着所有经营者都必须在显著位置标明其真实名称和标记，如果是由其它商家提供商品或服务的，不仅要提供实际商家的名称，还要提供其经营地址和联系方式等信息。

05 直播平台有责任提供直播间运营者、直播营销人员相关信息

《条例》第十四条规定，经营者通过网络直播等方式提供商品或者服务的，应当依法履行消费者权益保护相关义务。直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度，明确消费争议解决机制。发生消费争议的，直播营销平台经营者应当根据消费者的要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。

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

这意味着如果消费者权益受到损害，直播平台不能再以所谓的个人信息保护为由拒绝提供直播间或主播的有关信息，而是要根据消费者的要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。

06 消费者的依法投诉举报权利不会受到影响

《条例》第二十七条规定，市场监督管理部门或者其他有关行政部门应当畅通和规范消费者投诉、举报渠道，完善投诉、举报处理流程，依法及时受理和处理投诉、举报，加强对投诉、举报信息的分析应用，开展消费预警和风险提示。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。

这意味着，消费者的依法投诉举报权利不会受到影响，遇到问题仍然可以依法投诉举报，构成欺诈的，也可以依据《消法》主张惩罚性赔偿。但前提是要依法，不通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式对经营者进行敲诈勒索，否则，不仅得不到相关赔偿，而且可能会构成犯罪，可能需要依法承担刑事责任。

07 商品标签标识或宣传瑕疵未必不构成欺诈

《条例》第四十九条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，消费者有权根据消费者权益保护法第五十五条第一款的规定要求经营者予以赔偿。但是，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除外。

有的人可能认为这一条是商品标签标识或宣传瑕疵的完全免责条款，认为只要不影响商品或服务的质量就不构成欺诈，实际上还要同时满足不会对消费者造成误导的条件，只有同时满足不影响商品或服务的质量，同时又不会对消费者造成误导这两个条件，才可以认定不构成欺诈。

08 消协的监督手段和方式越来越丰富

《条例》第三十七条第二款规定，消费者协会应当及时总结、推广保护消费者合法权益的典型案例和经验做法，引导、支持经营者依法合规开展经营活动；

第三十八条规定，消费者协会可以组织开展比较试验、消费调查、消费评议、投诉信息公示、对投诉商品提请鉴定、发布消费提示警示等，反映商品和服务状况、消费者意见和消费维权情况。

第三十九条规定，消费者协会可以就消费者权益保护事项向有关经营者、行业组织提出改进意见或者进行指导谈话，加强消费者、经营者、行业组织、专业机构、有关行政部门等各相关方的组织协调，推动解决涉及消费者合法权益保护的重要问题。

这意味着消协组织的监督职能越来越明确，监督手段越来越丰富，不仅可以宣传教育、调解投诉、提起公益诉讼，还可以开展比较试验、消费调查、消费评议、投诉信息公示、对投诉商品提请鉴定、发布消费提示警示等监督活动，包括向有关经营者和行业组织进行指导谈话，督促整改落实。

09 预付费老大难问题还需要进一步立法解决

《条例》第二十一条规定，经营者决定停业或者迁移服务场所的，应当提前 30 日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。

第二十二条规定经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，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。

经营者收取预付款后，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。经营者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，有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的，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，并履行本条例第二十一条规定的义务。消费者依照国家有关规定或者合同约定，有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务，或者要求退还未消费的预付款余额。

预付式消费一直是消费者权益保护的热点难点，也是消费者投诉的重灾区。《条例》进一步对预付式消费进行了规定，要求经营者决定停业或者迁移服务场所，提前 30 日在醒目位置公告，出现重大经营风险应当停止收取预付款。这些条款相对之前的法规有了不少进步，但若想从根源上解决预付式消费的维权退费难问题，势必要对经营者预收的资金进行合理监管，确保消费者预交的资金安全，才能从根源上解决预付式消费维权难的困境，呼吁将来能进一步针对预付式消费进行专门立法，切实维护消费者的合法权益。

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：

