SSCA DAILY INFORMATION

上海单卡每日快讯

2024 年 7 月 1 日
星期一
第 1365 期/共 1365 期

【参考信息】

市单卡协会参与虹口区体育类健身场所单用途预付卡信息对接培训会……p2

上海推广 10 个合同示范文本，维护消费者权益……p3

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》即将施行——旅游行业应重点关注这些条款……p5

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】

市单卡协会参与虹口区体育类健身场所单用途预付卡信息对接培训会

6 月 25 日，上海市单用途预付卡协会受虹口区体育局邀请，参与虹口区体育类健身场所单用途预付消费卡发卡企业信息对接培训会。区体育局、区检察院、市单用途预付卡协会、区体育类 19 家企业共计 30 余人出席会议。

市单卡协会李老师结合《上海市单用途预付消费卡管理规定》、《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》、《上海市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）》进行了简要的政策宣贯；并就如何对接上海市单用途预付卡协同监管平台进行详细介绍。区体育局要求参会企业会后落实法规要求，做好预付式经营的合规工作。

【参考信息】

上海推广 10 个合同示范文本，维护消费者权益

近几年，全市市场监管领域各类消费投诉举报中，合同纠纷相对较高，以 2023 年为例，合同履行问题占了 12.3%。而纠纷主要涉及三类：一是预付费退款困难。经营者以“充多少送多少”“免费赠送”等作为诱饵，看似让利消费者，而后兑现却另设门槛。或以“格式条款”为消费者设置退费障碍。二是销售承诺不兑现。经营者为吸引消费者购买长期会员，以口头形式向消费者承诺优惠返现、赠送课程或礼品等，事后却无法兑现。三是合同履行瑕疵。经营者在履行合同期间，存在频繁更换教师、课程难以预约、服务态度恶劣、经营环境脏乱差等问题。

这次推广的 10 个消费合同示范文本，是基于近几年消费投诉比较集中的领域，比如婚介、装修、全屋定制等，市市场监管局通过联合相关行业的主管部门，以合同为抓手，进一步创新行风建设举措，规范、约束经营者的经营行为，防范和化解交易纠纷。

“7 月 1 日《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式实施，其中第二十二条明确了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。我们推广这些合同示范文本，也是给经营者、给行业提供范本，给他们直接使用提供便利，也督促他们合规经营，共同营造良好的消费环境。”市市场监管局网络交易和市场规范监督管理处副处长朱涛说。

从“避坑”到提前“填坑”，10 个示范文本写满“约束力”

近 5 年，市市场监管局已牵头制定 28 个合同示范文本，涉及到消费者生活的方方面面。从原来在消费调解中告诉消费者下次如何“避坑”，到现在提前做好消费投诉分析，把“坑”找出来，及时制定合同示范文本帮助消费者“填坑”。

这次推出的 10 个合同示范文本，增加了像体育健身、教育培训、全屋定制等当前最新的消费投诉热点，合同内容也增加了针对性的“约束”条款。一是设置可解约的“冷静期”。在婚介服务、体育健身等合同中均设有 3-7 天的冷静期，养老合同当事人可以约定不超过 30 天的试住期，消费者在冷静期（试住期）内可以不需要任何理由解除合同而且不承担违约责任。二是双赢的“按比例”退费。消费者可以依据合同约定，按照比例或者公式计算退费金额。比如，中小学生校外培训合同中明确课程进度与退款比例，体育健身合同直接列出余额计算公式。三是项目进度全程记录。合同通过附件的形式列出“服务清单”“变更清单”“材料明细表”“过程记录表”等内容，对付款日、交货日、服务项目等细节和节点进行全程记录，一旦发生违约可以追查。

加强行政指导，提高合同示范文本知晓度和使用率

这次发布的 10 个合同示范文本包括《上海市婚姻介绍服务合同示范文本（2024 年实体店版）》《上海市室内装饰施工合同示范文本（2024 版征求意见稿）》《上海市全屋家居定制合同示范文本（2023 版）》《长三角区域体育健身会员服务服务合同示范文本（2023 版）》《中小学生校外培训服务合同示范文本(2022 年上海版)》等。合同可在上海市市场监督管理局官网(http://scjgj.sh.gov.cn/)或者相关部门官网查询、下载、使用。

合同示范文本应让更多的行业、经营者和消费者知晓，在合同签订中尽可能参照合同示范文本订立。接下来，市市场监管局将与行业主管部门联合做好合同示范文本推广工作：一是加大宣传力度。通过多种渠道、多种方式对合同开展大力宣传，提高社会知晓率，倡导消费者科学理性消费，让使用合同成为经营者和消费者的自觉选择。二是加强行政指导。要加强对企业的行政指导，引导更多的企业使用合同示范文本，并主动对消费者做好提示，做到自觉缔约、履约和守约。三是持续优化完善。在合同使用过程中，注重听取各方意见建议，组织第三方机构开展评估，对相关条款予以修改完善，在提升合同的实用性和可操作性上持续发力。

【参考信息】

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》即将施行

——旅游行业应重点关注这些条款

7 月 1 日，《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》）将正式施行。《条例》不仅能有效保障消费者权益，而且将规范各行各业的经营行为。作为旅游行业经营者，应及时关注《条例》，并对照自查，规范经营行为。以下 8 个方面尤其值得关注：

一.严禁虚假宣传

《条例》第十五条规定，经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传，虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效，诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。

有关禁止虚假宣传的法规，在旅游法、广告法等法律中都有出现，此次《条例》再次重申这一方面内容。在旅游宣传中，使用“准五星”“准四星”“国际四星”“豪华大巴车”等模糊性字眼；使用虚假图片，哄骗游客报名，等实际到地方后却是“荒漠”一片；打着“纯玩团”的幌子行“购物团”之实等，都属于虚假宣传。若使用虚假宣传损害消费者的合法权益，旅行社也应承担相应责任：按照《条例》第四十九条规定，承担 3 倍赔偿的民事责任。行政责任则应按照《中华人民共和国旅游法》第九十七条规定，对其处以 5000 元以上 5 万元以下罚款，重则吊销旅行社许可资质。

二.不得超范围经营

《条例》第九条第一款规定，经营者应当采用通俗易懂的方式，真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息，不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉，虚构商品或者服务交易信息、经营数据，篡改、编造、隐匿用户评价等方式，进行虚假或者引人误解的宣传，欺骗、误导消费者。

目前，在线经济如火如荼，部分旅游“串串”利用互联网开展旅游招揽和收客。经营旅行社业务必须有相应的资质。可实践中，由于一些线上平台审核不严，导致一部分投机取巧者虚构旅行社经营资质，擅自经营旅行社业务。此行为系超范围经营中的无证经营。

超范围经营虽不构成民事责任，但面临着严厉的行政处罚。《旅行社条例》第四十六条规定，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得 10 万元以上的，并处违法所得 1 倍以上 5 倍以下的罚款；违法所得不足 10 万元或者没有违法所得的，并处 10 万元以上 50 万元以下的罚款。

三.避免同团不同价

《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。

《条例》第十条规定，经营者应当按照国家有关规定，以显著方式标明商品的品名、价格和计价单位或者服务的项目、内容、价格和计价方法等信息，做到价签价目齐全、内容真实准确、标识清晰醒目。

同团不同价系行业用语，因在旅游法律法规中没有详细规定，导致业界对此存在争议。事实上，游客来自全国各地，有时很难做到同等交易条件。而且即使是同一个产品，也会因部分客人服务升级导致同团不同价。

在此提醒经营者，虽然对于同团不同价现象，目前并没有对应的行政罚则，但《条例》第十条明确，对于商品的品名、价格和计价单位或者服务项目等信息，要做到价签价目齐全、内容真实准确、标识清晰醒目。

四.严禁强迫交易

《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。

《条例》第五十条规定，经营者违反本条例第十条至第十四条、第十六条、第十七条、第十九条至第二十一条规定，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门或者其他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 5 倍以下的罚款，没有违法所得的，处以 30 万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

经营者违反本条例其他规定的，依照消费者权益保护法第五十六条的规定予以处罚。

近些年，围绕黑导游问题，各地主管部门陆续出台了多项措施，对于遏制黑导游起到了一定作用。但仍有旅行社顶风作案，不合理低价游、“买团”“卖团”等是强迫交易行为产生的温床。

对于强迫交易行为，《条例》第五十条规定了需承担的行政责任。另外，出现强迫交易行为的个人或单位还有可能触犯《中华人民共和国刑法》第二百二十六条规定，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。

五.避免格式条款

《条例》第十七条规定，经营者使用格式条款的，应当遵守消费者权益保护法第二十六条的规定。经营者不得利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者的责任或者限制消费者依法变更或者解除合同、选择诉讼或者仲裁解决消费争议、选择其他经营者的商品或者服务等权利。

旅行社同业合作，会签订《委托接待协议》或《合作协议》。通常在“争议解决”条款中约定了对自己有利的争议解决办法。但是，和游客签订旅游合同不同于商业合作，旅游合同中的格式条款不能限制或者排除游客的权益，尤其是对于争议的解决。对此，国家相关部门出台了旅游合同的标准示范文本。

在旅游合同的标准示范文本第二十六条中规定了争议的解决办法，设置了两个选项，其中，在第一项仲裁方式中，可根据仲裁规则自由确定由某市仲裁委员会仲裁，但第二项仅设置了“向人民法院起诉”，是合理公平的。

六.及时退还保证金

《条例》第二十条规定，经营者提供商品或者服务时收取押金的，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。消费者要求退还押金，符合押金退还条件的，经营者应当及时退还。

通常在出境游业务中，组团社为了保证游客能够按照合同及相关法律规定及时返程，会要求游客交纳一部分保证金。部分旅行社收取的保证金数额较大，因个别从业者的不诚信，极易发生职务侵占行为，损害游客的合法权益。

旅行社应遵守相关法规及诚实信用原则，根据约定的保证金使用规则，及时向消费者退还保证金。否则，按照《条例》第五十条第一款规定，将被处以 30 万元以下的罚款。

七.预付款应订立书面合同

《条例》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。

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。

八.保护消费者个人信息

《条例》第二十三条规定，经营者应当依法保护消费者的个人信息。经营者在提供商品或者服务时，不得过度收集消费者个人信息，不得采用一次概括授权、默认授权等方式，强制或者变相强制消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的个人信息。经营者处理包含消费者的生物识别、宗教信

仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息以及不满十四周岁未成年人的个人信息等敏感个人信息的，应当符合有关法律、行政法规的规定。

旅行社在提供旅游服务中，不可避免地会接触到游客的个人信息，尤其是提供签证服务的旅行社，会接触到游客的金融账户等重要信息。

根据《旅行社条例实施细则》第五十条，旅行社对其招徕、组织、接待旅游者的各类合同及文件、资料的保存，应当不少于两年。建议旅行社收客或者与其他旅行社合作时，对于收集到的游客个人信息，设置保密条款并按照规定及时销毁。

在数据时代，个人信息的获取和处理尤为重要。旅行社稍有疏忽，就可能触犯《中华人民共和国个人信息保护法》的相关规定，同时也可能触犯《中华人民共和国刑法》第二百五十三条规定的侵犯公民个人信息罪，即违反国家有关规定，向他人出售或者提供公民个人信息，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。违反国家有关规定，将在履行职责或者提供服务过程中获得的公民个人信息，出售或者提供给他人的，依照前款的规定从重处罚。窃取或者以其他方法非法获取公民个人信息的，依照第一款的规定处罚。

综上所述，《条例》不仅为旅游行业提供了一套明确的经营行为指导规范，确保了行业有序竞争和健康发展，而且也对消费者的索赔行为进行了合理的界定和规范，从而保障了消费者和经营者的合法权益。在未来，我们期待看到更多的行业规范出台，为消费市场的繁荣稳定贡献力量。

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：

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