

安阳市商务局文件

安商务提字〔2022〕18号

签发人：刘 健

办理结果：B

关于对市政协第十三届五次会议 第187号提案的答复

尊敬的民盟安阳市委会：

您提出的“关于加强预付卡监管”的提案收悉，现答复如下：

一、当前工作开展情况

为规范单用途商业预付卡的市场秩序，保护消费者和市场主体的合法权益，防范化解社会风险，各级商务部门明确工作职责，扎实做好预付卡的各项工

（一）加强舆情监测，积极防范可能出现的舆情风险。市（县、区）商务部门对已经备案的发卡企业法人，保持经常性

的督导检查，坚持每季度对已备案发卡企业实名购卡、非现金购卡、限额发卡等三项制度执行情况进行检查，各备案发卡企业能够按照要求落实各项规定，没有出现与消费者发生纠纷现象。规模发卡企业有存管资金作保障，相对安全性较好，不存在消费欺诈等失信行为。

（一）加强宣传教育，提高消费者防范意识。市（县、区）商务部门通过各类媒体，加强对预付卡消费有关知识宣传力度，利用正反典型案例、消费警示宣传等，提醒广大消费者慎重选择预付方式消费，谨防上当受骗，争取让更多消费者了解掌握相关常识，增强自我保护意识。

（二）加强部门协商，积极推动监管机制落实。省、市、县各级商务部门联合市场监管、税务等部门，积极推动完善监管机制的落实。省政府正在制定出台相应的监管实施细则，将强制发卡企业购买保险，一旦企业出现无法兑付等情况，由保险公司理赔。省政府意见出台后，将有效地改善我市的发卡乱象和损害消费者权益情况的发生。

二、预付消费存在的监管难点和症结

为促进各行业资金周转和扩大消费，不少企业或个体商户开展发卡促消费活动，激发了群众的消费活力。但有的企业或个体经营者因经营不善或动机不纯无法兑付消费者的预存金额，直接关门或跑路，给广大消费者带来损失。出现上当受骗的情况。这些问题主要有以下几个方面的原因：一是法律法规不完

善，监管有盲区。当前，我国目前并没有明确规定某个具体部门对预付费发行进行监管，预付消费管理方面也没有专门的法律法规，现行涉及预付式消费的法律、行政法规多为原则性规定，较为笼统模糊，未对预付卡发售者的资质、信誉、发售方法和程序等作进一步具体规定。商务部门工作的依据是中华人民共和国商务部 2012 年第 9 号令，《单用途商业预付卡管理办法（试用）》，（以下简称《管理办法》），该办法缺乏强制性的制约措施，无法对发卡企业进行有效管理，在发卡企业备案、存管资金监管等工作存在监管难点，而且仅仅适用于企业法人，未涉及个体工商户，商务部门对个体工商户发卡行为无监督依据。二是准入门槛过低，发卡无约束。预付卡消费准入门槛低，缺少对主体资质的审核。特别是预付卡消费问题集中、纠纷频发的个体工商户，因其发卡行为多为自主操作，有的经营者取得营业执照后，便以预付卡消费形式开展经营活动，法律未规定发卡主体的资质、发卡数量、发卡限额、法律责任等，经营者发卡无担保、无制约、随意性大，售卡行为不受约束的现状，是预付卡消费纠纷频发的又一重要原因。三是信用机制不健全，维权成本高。由于我国信用机制建设尚不健全，导致失信行为缺乏约束；经营者与消费者之间的承诺能否实现，完全取决于经营者的自觉和良心。失信商家往往难以受到应有惩罚，失信成本极低，一定程度上助长了不良商家不诚信经营的侥幸心理。而消费者由于掌握信息不够，出现纠纷时提供证据不足，一些

消费者遭遇侵权后，才发现未与经营者签订书面合同，口头约定难以举证，造成调解难、维权难。加上数额不大，维权成本较高，很多时候消费者甘愿“哑巴吃黄连”，选择息事宁人。

三、预付费消费管理工作的建议

（一）加快立法进度

规范预付卡消费，必须从源头着手，通过完善法律法规，进一步规范部门监管、市场准入、合同规制、资金存放、退款渠道、信用记录等，方能有效保障消费者的权益。我省单用商业预付卡管理规定已列为 2021 年立法计划，我们再次将预付消费监管问题向上级部门进行反映，积极推进《河南省单用途预付卡管理办法》立法工作。

（二）明确部门职责

坚持规范发展、防范风险、协同监管、社会共治原则，建立单用途预付卡经营活动管理协调工作机制，及时协调解决重大问题，统筹推进单用途预付卡经营活动管理工作。

各级人民政府应加强对单用途预付卡经营活动管理工作的领导，组织各有关部门依法履行管理职责。

市场监管、金融、税务、公安等部门按照各自职责，共同做好单用途预付卡经营活动监督管理的相关工作。

教育、科技、人力社保、交通、商务、文化旅游、卫生健康、体育、民政等部门加强对所主管行业、领域单用途预付卡经营活动的日常监督管理，规范经营者经营行为。

（四）畅通举报投诉渠道。行业组织应当加强行业自律，制定行业规则，指导、督促会员单位依法诚信经营，警示经营风险，配合相关部门开展投诉举报处理等工作。

针对当事双方关于预付卡的消费争议，深入贯彻落实《消费者权益保护法》，畅通消费者诉求渠道，抓好预付卡类消费维权重点工作，做好投诉登记分办、调解处置、诉转案等工作，积极有效调解预付式消费纠纷。

（五）建立征信体系。强化失信企业监管，加快完善经营者的诚信奖励机制和失信行为的惩罚制度，将发卡企业和个体工商户纳入全国征信体系中，定期曝光和惩戒个别不法企业和个体工商户的违法违规行。行业主管部门应当如实记录预付卡经营活动监督管理过程中产生的信用信息，向公共信用信息系统归集，并及时提取有关部门已经向公共信用信息系统归集的信用信息。有关单位和个人发现预付卡经营者或者其法定代表人、控股出资人、实际控制人、董事、监事、高级管理人员存在失信行为的，应当及时向行业主管部门提供。对有不良信用记录的经营者的，有关部门应当确定为重点监管对象，依法增加监督检查频次；对列入严重失信主体名单的经营者，行业部门应当依法实施联合惩戒，对负有责任的法定代表人、实际控制人和其他直接责任人依法同步标注。

深入落实行政约谈制度，进一步规范企业经营异常名录管理，强化严重违法失信企业名单的管理。做好股权冻结信息公

示工作，加快完善经营者的诚信奖励机制和失信行为的惩罚制度，将发卡企业和个体工商户纳入全国征信体系中，让失信者无生存之地。

（此件已在网站公开）



联系单位：市商务局市场秩序科

联系电话：5037796

联系人：申全科

抄送：市政协提案委办公室、市政府办公室目标管理科

政协提案办理情况征询意见表

委员姓名	民盟安阳市委会	联系电话	2559203	提案编号	187
委员地址					
案 由	关于加强预付卡监管的提案				
办理情况			收到答复时间		
承办单位	安阳市商务局	负责人及联系电话		余功堂 5037762	
对 办 理 结 果 的 意 见	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>				
说明	<p>1、委员对办理结果应明确表示“满意”、“基本满意”或“不满意”。</p> <p>2、承办单位对委员不满意的应重新办理或补充办理。</p> <p>3、此表为统计“满意率”的依据，所以承办单位在答复时应将这些表随答复一并交送提案委办公室。</p>				