北京市预付式消费市场监督和服务管理办法

（征求意见稿）

# 第一章 总 则

**第一条** 为加强预付式消费市场监管，不断优化提升市场环境和消费环境，更有效保护消费者合法权益，促进消费升级和产业高质量发展，根据《消费者权益保护法》、《合同法》、《[电子商务法](http://www.hnssth.com/yidonghulian/1239.html)[》](http://www.hnssth.com/chuangyechuangxin/597.html)、《单用途商业预付卡管理办法（试行）》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内的经营者采用预付式消费方式开展经营活动及其监督管理，适用本办法。本办法所称预付式消费是指经营者通过发行预付费卡、预缴预存等方式收取消费者押金、会员费、课时费（课程费）等预付费用的消费模式，并在经营者及其所属集团、同一品牌特许经营体系内，兑付商品或者服务。预付凭证包括但不限于以磁条卡、芯片卡、纸券等为载体的实体卡和以密码、串码、图形、生物特征信息等为载体的虚拟卡。供电、供水、供气等公用事业单位预付式消费经营活动及其监督管理，不适用本管理办法。

**第三条** 预付式消费市场监督管理应当坚持精治、共治、法治、信治的原则和方式，通过高强度监管、高科技应用、高水平服务，构建“一体化、智能化、市场化”的预付式消费监管和服务体系，形成政府推动、市场主导的消费服务产业生态，有效降低治理成本，提升治理效能，促进和引导相关行业健康发展。

# 第二章 职责分工

**第四条** 市人民政府应当加强对本市行政区域内预付式消费市场监督管理工作的领导，建立预付式消费市场协同监管工作机制，协调、督促有关部门做好预付式消费市场监管和服务工作，履行保护消费者合法权益的职责。

区人民政府应当落实预付式消费市场的属地监管责任，预防、制止危害消费者财产安全的行为，督促有关部门依法履行预付式消费市场监督管理职责。

**第五条** 市人民政府负责组织实施本办法。

商务、文化、体育、交通、旅游、教育等部门（以下统称行业主管部门）按照市人民政府确定的职责分工，负责各自主管行业、领域内预付式消费市场的监督管理工作。

市场监督管理、金融、税务、公安、文化综合执法等部门按照各自职责，共同做好预付式消费市场监督管理的相关工作。

**第六条** 行业主管部门应当建立健全以信用为基础的新型监管机制，制定发卡主体的事前承诺制度，事中信用信息自愿注册制度和事后信用联合奖惩制度，加强预付式消费规范经营教育，向社会公众宣传预付式消费注意事项，提示预付式消费风险。

市场监督管理部门应结合市场准入退出、企业信用体系建设、合同行政监督和消费者权益保护等职责分工，做好相关市场主体数据的归集和共享，负责实施统一社会信用代码、规范合同登记号、预付式消费单号的统筹管理，统一对社会公众公示预付式消费领域“黑名单”企业信用信息。

**第七条** 预付式消费行业主管部门应当向消费者宣传有关法律、法规，提供消费信息和咨询服务，引导消费者树立科学理性的消费观念，及时处理预付式消费消费者投诉，适时发布预付式消费警示、消费维权情况，引导经营者规范经营。

**第八条** 对预付式消费经营活动违法行为的行政处罚，由下列部门负责实施：

（一）零售、餐饮、生活服务等领域，由市场监督管理部门负责实施；

（二）文化旅游，由文化综合执法机构负责实施；

（三）交通领域，由交通行业主管部门负责实施。

（四）体育领域，由体育行业主管部门负责实施。

（五）教育培训领域，由教育、人力社保主管部门负责实施。

（六）其他领域，由相关部门按行政职责实施。

# 第三章 建设预付式消费监管和服务平台

**第九条** 本市建设统一的预付式消费市场协同监管服务平台（以下简称平台），依托北京市企业信用监管和综合服务平台建设，依据相关法律法规归集共享全流程全要素数据信息，并与相关电子营业执照，单用途预付费卡备案、发卡，公共信用，投诉举报等系统平台全面互联互通。平台应当授权银行、保险、互联网服务平台等第三方机构接入。

**第十条** 支持第三方机构建设运营预付式消费互联网服务平台，允许向平台接入和反馈数据，支持第三方专业机构开展资金存管、保险投放、信用鉴证、合同认证等应用服务场景。

**第十一条** 平台由市人民政府负责组织建设和运行维护。市人民政府应当指导、支持预付式消费行业组织、具备相应能力的企业建立预付式消费业务处理系统（以下简称业务系统），供经营者自主选择使用。业务处理系统与平台对接的具体管理办法，由市人民政府制定。

# 第四章 建立一体化风险监管机制和市场化风险补偿机制

**第十二条** 全面推行规范合同。行业主管部门会同市市场监管部门制定预付式消费合同示范文本，逐步普及电子合同在线签约登记制度，做到合同可溯、可查、可依。支持专业机构开展合同认证和法律援助服务。电子合同可用于消费者发起诉讼、集体诉讼，具有同等法律效力。

**第十三条** 普及电子营业执照应用。经营者在开展预付式消费业务前，应当通过平台获得主体资格认证（电子营业执照），通过统一社会信用代码，实现相关经营主体全量记录，对无证无照、信用异常、严重失信的市场主体进行精准拦截。

**第十四条** 全面引入消费保险，市市场监管部门会同相关行业主管部门建立信用保证保险、同业相互保险、履约保证保险制度，支持保险机构开展保险产品创新和技术创新，为消费者和开展预付式消费业务的市场主体提供保险产品，发挥商业保险平衡稳定市场的调节作用和风险补偿的兜底作用。支持第三方平台开展集中投保服务。

**第十五条** 预付式消费业务限额应当符合国家有关规定。发行规模应当根据经营者的经营能力、财务状况和履约保证保险额度进行核定。

**第十六条** 对已经开展预付式消费业务的市场主体，应当加强经营过程的资金监管，建立保证金、第三方托管、保险等管理制度，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，保障资金安全合理使用。

**第十七条** 相关行业主管部门根据经营者行业类别、经营规模、信用状况等，确定经营者预收资金余额风险警示标准和风险防范措施，加强对本行业、本领域经营者分类监管。市市场监管部门应当及时将已与协同监管服务平台信息对接的经营者向社会公布，为消费者查询提供服务，并通过平台或嵌入第三方平台向消费者公示，警示消费风险。

# 第五章 规范经营者经营行为

**第十八条** 经营者应当在经营场所、网站首页公示或者向消费者提供预付式消费业务章程，公示章程的主要内容包括使用范围、预收资金用途和管理方式、余额查询渠道、退卡方式等内容。不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就预付式消费提出的询问，应当做出及时、真实、明确的答复。

**第十九条** 经营者在预付式消费经营活动中应当遵守法律、法规，其合法权益受法律保护。应当恪守社会公德、诚信经营，保障消费者合法权益，不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。应当对收集的消费者个人信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。

**第二十条** 经营者应当按照国家和本市有关规定，对预收资金加强管理和风险控制，为消费者提供快速、便捷的查询渠道，确保预收资金用于兑付商品或者服务的开支。

经营者应当于每季度第一个月的二十五日前，在协同监管服务平台上准确、完整地填报上一季度预收资金支出情况等信息，不得隐瞒或者虚报。

**第二十一条** 经营者是企业或者同一品牌特许经营体系内的个体工商户，开展预付式消费业务的，应当建立与相应的自有业务处理系统或者使用预付式消费公共基础业务处理系统（以下统称业务处理系统）。

业务处理系统应当具备预付式消费发卡管理、预收资金清结算、交易记录保存、消费者信息查询等功能，并与平台实时对接。经营者申请对接前，做好发卡承诺，承诺的履约情况记入发卡企业信用档案，作为事中、事后监管依据。

**第二十二条** 经营者因停业、歇业或者经营场所迁移等原因影响兑付的，应当提前三十日发布告示，并以电话、短信、电子邮件等形式通知记名卡消费者。

经营者应当建立方便、快捷的消费争议处理机制，与消费者采用协商等方式，解决消费争议。

# 第六章 保护消费者合法权益

**第二十三条** 消费者在预付式消费前，有权询问和了解该预付式消费业务的真实情况，有权要求经营者依照法律规定和合同约定提供商品或者服务。消费者要求签订书面合同的，经营者应与消费者签订书面合同。

消费者在缴费充值时，应当关注经营者的信用状况，理性消费，并注意防范风险，提高自我保护意识，维护自身合法权益。

**第二十四条** 消费者有权向经营者查询账户余额、交易记录等信息。消费者可以通过平台查询经营者基本信息、预收资金风险防范措施以及账户余额、信息对接等情况。

**第二十五条** 消费者有权按照章程或者合同约定要求继续履行或者退回预付款余额。

**第二十六条** 消费者可以通过相关投诉举报平台，对经营者的违法行为投诉举报。相关部门按照各自职责，处理消费者投诉举报。因经营者停业、歇业或者经营场所迁移等原因，导致无法兑付而引发的群体性投诉等重大事件，由市级行业主管部门会同相关区人民政府处理。支持消费者向人民法院提起诉讼，或者依法提起公益诉讼。

# 第七章 加强预付式消费信用监管和综合执法

**第二十七条** 相关行业组织应当加强行业自律，制定行业规则，开展行业培训，指导、督促会员单位依法、诚信经营，推进行业信用体系建设，开展会员单位信用评价和风险预警，并配合行政管理部门开展投诉处理等工作。

建立《预付式消费市场主体失信联合惩戒的合作备忘录》，运用大数据、区块链等技术，对失信名单的认定、发布、推送、响应、退出等各环节进行全程管理，并对企业高级管理人员、受益人等主要成员开展信用监管分析。

**第二十八条** 相关行业主管部门发现经营者在预收资金管理等方面存在异常或者不规范行为的，应当通过发送监管警示函、约谈经营者或者其主要负责人等方式，要求经营者采取相关措施限期予以整改。对拒不整改的，行业主管部门应当将经营者涉嫌违法违规的相关信息及时告知行政执法部门，由行政执法部门依照本规定进行处罚。

相关行业主管部门可以通过政府购买服务的方式，委托行业组织、专业服务机构等为预付式消费经营活动监督管理提供技术和专业服务支持。

相关行业主管部门和区人民政府应当建立与12345“接诉即办”、“街乡吹哨、部门报到”工作的联动机制，做好数据互通共享。

**第二十九条** 行业主管部门和行政执法部门在监督管理过程中，可以进行现场检查，向经营者及其工作人员询问、调查有关情况，查阅、复制有关合同、发票、账簿以及其他相关资料。

**第三十条** 相关行政管理部门应当按照国家和本市有关规定，将经营者预付式消费经营失信信息向本市公共信用信息服务平台归集，并依法对失信主体采取惩戒措施。

经营者有下列行为之一的，应当将其列入严重失信主体名单，并通过本市公共信用信息服务平台标明对该严重失信行为负有责任的法定代表人、主要负责人和其他直接责任人的信息：

（一）因停业、歇业或者经营场所迁移等原因未对预付式消费兑付、退卡等事项作出妥善安排，未提供有效联系方式且无法联络的；

（二）一年内因违反本规定受到两次以上行政处罚的；

（三）利用预付式消费模式进行犯罪活动受到刑事追究的；

（四）其他严重侵犯消费者财产权益的行为。

对严重失信主体的惩戒措施，由市人民政府依照法律、法规作出规定。

**第三十一条** 预付式消费行政执法部门应当依照法律、法规等规定，及时将涉嫌构成犯罪的案件移送同级公安机关。

经营者在经营过程中涉嫌犯罪的，由公安等行政管理部门依法处理。

# 第八章 附则

**第三十二条** 本规定施行前已经开展预付式消费经营活动的经营者，应当在本规定施行之日起六个月内，将业务处理系统与协同监管服务平台对接，报送相关信息。

**第三十三条** 经营者发行的，仅在其经营场所入驻商户内兑付商品或者服务的预付消费卡经营活动及其监督管理，参照适用本规定。但法律、法规或者部门规章另有规定的，从其规定。

**第三十四条** 行政机关工作人员在预付式消费经营活动监督管理过程中，违反本规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十五条** 本办法自 年 月 日起施行。

（起草单位：北京市市场监督管理局）