

晋江市市场监督管理局文件

晋市监函〔2025〕34号

答复类型：A

关于晋江市政协十四届四次会议 第190号提案的答复函

晋江市商务局：

致公党晋江市委提出的《关于建立健全“预付式消费”监管机制的建议》收悉。现将办理情况答复如下：

一、加强宣传引导

结合投诉热点、工作实际发布《健身房充值需谨慎，谨防预付式消费纠纷》《预付式消费不签书面合同？违法！》等消费警示，引导消费者科学理性消费。典型案例《高效解纷 让预付卡退费不被“卡”》被福建省消费者权益保护委员会、福建省广播影视集团融媒体中心收录于《2024年度福建省消费维权典型案例白皮书》。

二、加强执法监管

以《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》施行为契

机，加大对经营者以收取预付款方式提供商品而未与消费者订立书面合同的行为的查处力度，立案查处相关案件 16 件，依法责令当事人改正违法行为，给予警告。

三、加强信息归集

将经营企业违反市场监管法律法规的行为纳入信用记录，并通过国家企业信用信息公示系统等平台向社会公示，推动市场主体自我约束、诚信经营，与其他有关部门共享，实施联合惩戒。

四、畅通维权渠道

不断强化 12315 服务效能，消费者可通过拨打 12315 热线、访问 12315 网站、“全国 12315 平台” APP、支付宝端口、微信端口等各渠道进行投诉，低成本、全天候地反映诉求。牢固树立消费者至上服务理念，及时有效处理投诉举报，按责转办、限时办结，着力实现事事有着落，件件有回音。

附件：关于第 190 号提案答复意见办理清单

主要领导：张志友

分管领导：许培坤

经办人员：吴碧云

联系电话：13788800177

晋江市市场监督管理局

2025 年 4 月 22 日

抄送：市分管领导、市政协提案委、市政府督查室

晋江市市场监督管理局办公室

2025 年 4 月 22 日印发

附件

关于第 190 号提案答复意见办理清单

晋江市商务局：

致公党晋江市委提出的《关于建立健全“预付式消费”监管机制的建议》收悉。现将办理情况答复如下：

建议一	出台相应监管机制，严格市场准入。要将预付卡主体列入重点监管对象，研究制定预付式消费合同示范文本并推广使用，明确双方权利义务、消费服务内容、违约责任等事项，为消费者维权提供有力凭证。同时加强信用信息的搜集工作，建立健全统一共享的市场主体信用数据库。强化信用信息公示制度、黑名单披露制度，使消费者能及时掌握企业信用信息。		
已完成事项	加强信息归集。将经营企业违反市场监管法律法规的行为纳入信用记录，并通过国家企业信用信息公示系统等平台向社会公示，推动市场主体自我约束、诚信经营，与其他有关部门共享，实施联合惩戒。		
已开展事项 (开展中)			
无法落实事项	研究制定预付式消费合同示范文本	原因	依据《合同行政监督管理办法》第十三条规定：省级以上市场

			监督管理部门可以根据有关法律法规规定，针对特定行业或者领域，联合有关部门制定合同示范文本。
建议二	出台保障制度，强化规范管理。加强对预付式消费资金的监督管理，通过推行单用途预付卡协同监管平台，采取银行托管、风险保证金等方式，不断强化对经营者的日常监管及数据监测，实施针对性风险管控。		
已完成事项			
已开展事项 (开展中)			
无法落实事项		原因	
建议三	加大专项整治，强化日常监管。开展专项执法检查，严厉打击强制消费、虚假宣传等不法行为，防止恶意敛财、携款外逃等违法事件的发生，维护社会稳定。		
已完成事项	加强执法监管。以《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》施行为契机，加大对经营者以收取预付款方式提供商品而未与消费者订立书面合同的行为的查处力度，立案查处相关案件 16		

	件，依法责令当事人改正违法行为，给予警告。		
已开展事项 (开展中)			
无法落实事项		原因	
建议四	倡导理性消费，强化维权意识。相关职能部门、消费者协会组织应加强宣传倡导科学理性消费，提高消费者维权意识，强化消费者在办理预付式消费卡前，形成签订书面合同的消费习惯，及时保存消费记录，强化消费者面对不公平格式合同条款时通过各种有效途径及时维护自己的合法权益意识。		
已完成事项	一、加强宣传引导。结合投诉热点、工作实际发布《健身房充值需谨慎，谨防预付式消费纠纷》《预付式消费不签书面合同？违法！》等消费警示，引导消费者科学理性消费。典型案例《高效解纷 让预付卡退费不被“卡”》被福建省消费者权益保护委员会、福建省广播影视集团融媒体中心收录于《2024 年度福建省消费维权典型案例白皮书》。 二、畅通维权渠道。不断强化 12315 服务效能，消费者可通过拨打 12315 热线、访问 12315 网站、“全国 12315 平台” APP、支付宝端口、		

	微信端口等各渠道进行投诉，低成本、全天候地反映诉求。牢固树立消费者至上服务理念，及时有效处理投诉举报，按责转办、限时办结，着力实现事事有着落，件件有回音。		
已开展事项 (开展中)			
无法落实事项		原因	
补充说明（其他需要说明的情况）			