

平顶山市新华区市场监督管理局文件

平新市监〔2022〕81号

签发人：杨亚东

办理结果：A

关于区十一届人大第26号建议的答复

王苏南、吴冰芸代表：

您提出的“关于加强个体工商户办理预付卡诚信化管理，让消费者放心消费”的建议收悉。现答复如下：

为加强单用途预付卡管理，维护消费者合法权益，促进商家诚信经营，新华区市场监督管理局多举措规范辖区预付式消费市场秩序。

一、加强宣传，提高防范意识。提醒广大消费者，谨慎理性办理预付卡，提高风险防范意识。一是消费者要了解商家或经营店的

经营规模、市场口碑和社会信誉。二是理性卡内充值。尽量不要一次充入过多金额,采取小额多频次充值以免商家停业走人、携款潜逃导致较大损失。三是主动与经营者签订办卡合同。要认真阅读办卡合同或者服务章程,详细了解双方的权利与义务,特别要注意一些限制性条款,不要被商家的优惠假象所迷惑。四是保存发票证据。办理预付卡后,一定要索要票据,妥善保管好发票和消费凭证,发生消费纠纷时可根据证据向有关部门反映。

二、开展培训,加强行业自律。培训内容包含对《单用途预付卡条例》的适用范围、立法背景以及其如何规范单用途预付卡发行与兑付、维护消费者合法权益等,重点提示有关保障消费者合理退卡方面的措施、保障预付资金安全方面的制度安排、以及经营者损害消费者合法权益应当承担的法律责任,强化经营者自律,促进诚信、守法经营。

三、全面检查,规范办卡流程。检查覆盖餐饮服务、儿童娱乐、美容美发等行业,重点对经营单位在预付卡办理、备案、资金存管、兑付等方面情况进行了解,检查经营者与消费者订立消费合同以及使用合同示范文本的具体情况,并对有关经营者进行针对性的行政指导。

四、行政约谈,强化经营者责任。约谈被曝光经营者,对其涉及单用途预付卡备案、资金存管、发卡、兑付、服务协议内容、争议解决、退费机制等情况进行细致核查。通过约谈强化经营者

自身责任，及时化解矛盾纠纷，维护消费者合法权益，回应消费者的合理诉求。

平顶山市新华区市场监督管理局

2022年8月18日



(联系人：何莹莹

联系电话：2671016)

党委政府，在经济社会高质量发展中，持续优化营商环境，不断提升
政府服务效能



(2022年8月18日) (第 1000 号) (第 1000 号)

平顶山市新华区市场监督管理局

2022年8月18日印发
