序号：4163

滑县政协十三届四次会议第 70 号提案

提案时间： 2025 年 02 月 19 日

案由 (提案标题)：	关于全面加强预付卡消费市场监管，有效预防消费纠纷事件，并推动监督管理工作深度迁移的提案			是否同意公开：	是
个人提案	姓名：赵子年	界别：工青妇界	手机： 固话：		
	联名：魏捷				
集体提案	提案单位负责人：				
	单位名称：_____（集体提案网上提交后提交纸质件盖章处）				
	联系方式	手机： 固话：	邮箱		
通信地址					
建议承办单位	主办单位： 协办单位：				

注：此页为提案首页，必须填写，提案正文从第 2 页起，要一事一案，用仿宋 3 号字体，不超过 1500 字。

提案内容：在现代市场经济中，预付卡作为一种预先付费的消费模式，凭借其便捷性、优惠性等特点，在商超零售、个人工商户、美容美发、教育培训、健身娱乐等众多行业得到广泛应用，为消费者带来了一定的便利，也在一定程度上促进了商家资金回笼和业务拓展。然而，随着预付卡市场的不断扩张，其背后隐藏的风险也日益凸显。近年来，预付卡消费纠纷呈高发态势，部分不良商家利用预付卡进行违法犯罪活动，在收取消费者大量预付资金后，直接卷款跑路，严重侵犯了消费者的合法权益，引发群体性事件，影响了社会稳定。2024年，仅我县就发生2起预付卡消费纠纷事件（涉及滑县零度健身俱乐部有限公司和滑县光洋百货超市），严重影响滑县预付卡消费市场的健康发展。因此，加强预付卡消费市场监管，有效预防风险事件发生，推动监督管理工作深度前移，已成为当前亟待解决的问题。现状及问题：一、法律法规不完善。我国缺乏统一完备的预付卡监管法规体系，现有规定碎片化、不系统，导致监管依据不足、标准不一，监管部门处理纠纷时缺乏有力支撑。二、监管机制不健全。预付卡消费涉及多部门监管，但各部门间职责划分不明，协调配合机制缺失，容易出现监管空白、重叠或推诿现象，监管效率低下，难以形成监管合力。三、资金监管不到位。目前缺乏有效手段监管预付卡资金，商家对预收资金使用不受限，随意挪用资金，非法集资风险大增，消费者资金安全难以保障。四、信息不对称。商家发售预付卡时，对使用规则、经营状况等重要信息披露不足，甚至故

意隐瞒、误导消费者。而消费者因信息获取渠道有限，难以全面了解商家情况，在消费中处于弱势。五、消费者维权困难。消费纠纷发生后，因监管与纠纷解决机制缺失，消费者维权成本高、难度大。诉讼程序繁琐、周期长，证据收集困难，许多消费者只能无奈放弃维权。

具体建议：一、健全监管机制。明确市场监管、商务、金融等部门在预付卡监管中的职责，建立以市场监管部门牵头的联合监管机制，实现全过程监管。同时，搭建信息共享平台，加强部门间信息沟通，共同解决监管难题。此外，加强与行业协会、消费者协会的协作，发挥其自律与维权作用。

二、加强资金监管。推行预付卡资金第三方存管制度，商家将预收资金存入指定银行账户，由银行进行存管，确保专款专用。根据商家经营规模、信誉等确定存管比例，保障资金安全。建立资金使用监控机制，实时跟踪资金流向，严厉惩处违规商家。

三、强化信息披露与公示。要求商家发售预付卡时，以书面合同形式向消费者充分披露使用规则、有效期、退款政策及经营状况等信息。监管部门建立信息公示平台，定期公布商家经营、预付卡发售及纠纷处理情况，增强市场透明度，督促商家诚信经营。

四、优化消费纠纷解决机制。在市场监管部门设立专门投诉热线与处理机构，对事实清楚、争议小的纠纷，通过简易程序快

速处理，降低消费者维权成本。发挥消协、行业协会等社会组织调解作用，建立多元化调解机制，并加强指导监督。完善消费仲裁与诉讼制度，优化仲裁程序，为消费者提供法律援助，保障其合法权益。

五、加强宣传教育。通过多种渠道，向消费者普及预付卡消费知识与风险防范常识，提升其自我保护意识。对商家开展法律法规宣传与培训，引导其依法诚信经营。通过曝光典型案例，对商家形成警示，营造良好市场环境。预付卡消费市场的健康发展，关系到广大消费者的切身利益和社会的和谐稳定。通过健全监管机制、加强资金监管、强化信息披露、优化纠纷解决机制和加强宣传教育等一系列措施，全面加强预付卡消费市场监管，有效预防消费纠纷事件的发生，推动监督管理工作深度迁移，为滑县预付卡消费市场的健康发展提供有力保障。