

广元市市场监督管理局文件

广市监发〔2019〕67号

广元市市场监督管理局 关于加强预付消费监管工作的通知

各县区市场监管局、经开区分局：

近期在我市多次出现预付消费群体投诉事件，投诉热点均为健身、美容美发等预付消费商家关门跑路或不按约定履行服务承诺等。为切实维护广大消费者合法权益，进一步加强对预付消费经营行为的监管，引导消费者理性消费、依法维权，现将有关事项通知如下：

一、高度重视、及时处理

“预付消费”目前已成为一种热点消费方式，一方面为顾客

提供了便利，另一方面盘活了闲散资金，所以预付消费在服务行业相当盛行。但个别商家以免费体验和高额折扣优惠为诱饵吸引消费者，出现借机诈骗、携款外逃的现象，导致消费者面对“人走楼空”的尴尬境地，许多消费者在购买预付消费卡后，才发现服务过程中问题很多，形成社会不稳定因素。

面对此类消费投诉尤其是群体投诉，各县区局、分局要高度重视，做好情况收集、汇总工作，并依法依规妥善处置。对重大、疑难情况，要及时向地方党委政府做好汇报。要进一步加强与检察院、公安、商务等有关职能部门的沟通协调，共同维护好消费者合法权益。

二、摸底调查、掌握情况

从即日起，各县区局、分局要对预付消费情况开展一次摸底调查，有效掌握本辖区涉及预付消费的市场经营主体的基本情况，及时发现可能引发社会不稳定因素的苗头，并将摸排情况以电子文档方式于2019年7月31日前报送市局消保科（QQ邮箱：13808121399@qq.com）。

三、宣传引导、及时警示

各县区局、分局要结合专项检查、消费维权“五进”、“放心舒心消费创建”等活动的开展，积极利用各类宣传媒介引导消费者正确对待预付消费，理性消费、依法维权。要指导消委会做好消费投诉调解工作，针对消费热点、焦点问题适时发布《消费提示》。

四、强化监管，规范经营

各县区局、分局要对开展预付业务的经营者进行专项执法检查，重点检查是否经销假冒伪劣商品，是否存在虚假宣传、不公平竞争、欺诈消费者等违法行为。加强市场主体合同履行情况的监督管理，督促经营者在显著位置公示预付消费方式及承诺，检查消费合同中是否有“霸王条款”等。对违法经营行为要依法予以查处，涉嫌犯罪的要及时移交公安机关处理，切实维护消费者合法权益。



信息公开选项：主动公开

广元市市场监督管理局办公室

2019年7月16日印发
