

深圳市市场监督管理局福田监管局

深市监福函〔2024〕1032号

深圳市市场监督管理局福田监管局关于深圳市 福田区政协会议委员提案第2024193号 “关于完善预付卡消费制度，助力消费 市场复苏拓新的建议”的答复函

尊敬的吕志合委员：

您好！《关于完善预付卡消费制度，助力消费市场复苏拓新的建议》（福田区政协会议委员提案第2024193号）已收悉，首先感谢您对完善预付卡消费制度和促进消费市场复苏拓新提出的宝贵建议。对此，我局高度重视，结合区商务局的会办意见，就相关问题进行了深入研究与探讨，并积极推进相关工作。现将您的提案内容答复如下：

您在提案中指出当前预付式消费市场存在监管制度的不足、纠纷处理思路和方式的缺陷、以及违规经营者违法成本过低等问题，都深刻反映了当前预付式经营治理中存在的漏洞。这些问题不仅导致消费者权益受到侵害，也严重阻碍了健康市场环境的构建。针对这些问题，您提出的完善消费卡管理机制、优化纠纷解

决流程以及提高违规成本等建议，都是切实可行的解决方案。这些建设性的提议对于加强消费者权益保护和促进市场秩序的稳定发展具有重要的价值，它们不仅触及了预付式经营治理中的痛点，也是我们努力解决的关键所在。

近年来，面对预付式消费市场暴露出的问题，福田区对预付式经营治理工作一直高度重视，持续开展预付式经营监管，旨在加快推进预付式经营的长效监管和源头治理，近期重点工作情况如下：

（一）锚定数币预付，实现预付式经营源头治理。经过先行先试的积累和验证，福田区率先引入数字人民币智能合约实现预付资金监管，数币预付推广始终走在前列。在预付式经营领域落地数字人民币，是福田区首创的预付式资金监管举措。一是“资金冻结”，如果您在数字人民币预付应用试点机构消费的，将通过区块链智能合约技术将预付资金“冻结”在数字人民币钱包中，商户不能随意划转消费者预付的资金。二是“按次核销”，您通过使用数字人民币缴费后，将按照上课次数等不同方式进行核销，实现预付资金“一笔一清、一课一释”，商户按照实际消费次数收款。三是“未用退费”，如因机构问题无法履约，在您申请预付费退款时，平台可以实现未核销金额的快速退款，可以保证您的合法权益和财产安全。

2023年以来，福田区各部门协同联动，高效推进，初步实现了数字人民币预付式应用场景覆盖和监管预付金额“双增长”。

截至 2024 年 8 月 12 日，福田区数字人民币预付应用已拓展推广 10 个行业 521 家主体，监管资金达 3615 万，覆盖主体数和资金监管量同比增长均超过 400%。

（二）迭代优化平台，实现预付式经营风险监测处置闭环。福田区率先打造全国首个区级预付式经营监管平台，以数据赋能实现预付式经营的“全量纳管、全网共治、全程可信、全面监测”。一是实现风险监测预警，平台对 7444 家预付式主体分级分类管理，从商事登记、举报投诉等 27 个维度分析研判，动态识别预警系统风险企业，实时分析监测银行全市全量数币预付数据，及早发现风险苗头；二是推动风险处置闭环，平台横向联通各行业主管部门，定向推送风险预警信息，福田区各部门依托平台持续核实处置高风险预付式企业主体。

福田区当前工作虽取得了一定进展，但是预付式经营监管工作仍长期面临法律依据缺失的难题，致使在预付式经营监管中缺乏法律强制力保障，一定程度上降低了监管执法的“威慑力”。目前，全国性部门规章仅有商务部于 2012 年出台的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》和中国人民银行于同年出台的《支付机构预付卡业务管理办法》。两部《办法》已出台近十年，随着社会经济的快速发展，部分内容较为滞后，且仅适用于从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人开展的单用途商业预付卡业务，并未覆盖其他领域，也未覆盖非企业法人主体的个体工商户，导致治理工作无法适应当前预付式经营发展趋势和现

实要求，面临“无法可依”、无操作性指导意见的局面。近一年工作来，福田区多次在向上级材料报送中提及在治理工作中缺少法律刚性支撑的问题，并多渠道、多途径地持续提出立法建议，积极推动预付式监管制度完善。

接下来，福田区将继续从大力推广数字人民币预付应用、进一步完善预付式经营领域纠纷解决和处置机制、加强预付式经营领域行政监管与刑事追诉衔接工作等方面开展工作，全面贯彻实施《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《深圳经济特区消费者权益保护条例》，加大规范整治力度，持续强化预付式经营监管，创新治理，为打造更加公平、公正、安全、放心的预付式消费市场而不懈努力。

再次感谢您对预付卡消费治理工作的关注和支持。我们将持续推进相关工作，确保消费者的权益得到充分保护，同时也为预付式消费市场的复苏与健康稳定发展提供有力的保障。请您继续关注我们的工作进展，并提出宝贵的意见和建议。

特此函复。

深圳市市场监督管理局福田监管局

2024年8月13日

（联系人：钟上游，联系电话：13824381085）