附件2

《连云港市单用途预付式消费类服务合同

 行为指引》(征求意见稿)起草说明

为加强单用途预付卡管理，规范以预收款方式提供商品和服务的经营行为，保证合同订立公平公正，从源头上预防和减少消费类服务合同纠纷，规范预付式消费市场秩序，指导企业履行发卡责任义务，保护消费者合法权益，营造安全放心的消费环境，经过前期调研和广泛征求意见，根据有关法律法规的规定，市市场监管局、市商务局牵头研究起草了《连云港市单用途预付式消费类服务合同行为指引》(征求意见稿)（以下简称《指引》）。现将有关情况说明如下：

一、意义和必要性

（一）制定《指引》是优化消费环境、更好满足人民群众生活需要的重要举措。为了切实维护消费者合法权益，进一步营造安全放心的消费环境，增强市民在消费中的获得感，有必要随着单用途预付卡经营相关行业的发展，同步制定完善制度规定，优化消费环境。

（二）制定《指引》是拉动消费、推动高质量发展的有力抓手。随着经济社会发展，单用途预付卡越来越成为一类重要的经营方式，一些行业、领域已经普遍采取单用途预付卡经营形式，有必要通过制定《指引》保护各类主体合法权益，维护公平竞争的市场环境，增强市场主体信心，提升市场主体活力。

（三）制定《指引》是化解纠纷、破解重点领域和关键环节痛点难点问题的迫切需要。近年来，教育培训、体育健身、美容美发等生活服务业的传统线下经营活动与平台经济相结合，一方面使单用途预付卡经营活动更加多样化，另一方面，也出现了“霸王条款”、不履行合同义务、不按承诺提供服务、服务质量不达标、关门闭店退费难等问题、风险和隐患，侵害了消费者合法权益，损害了公平竞争的市场秩序，需要从制度层面为治理规范相关领域提供指导和保障。

二、指导思想和原则

指导思想是：坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局要求，坚持促进发展、规范秩序、保障权益，夯实制度基础，有效解决单用途预付卡消费领域突出问题，化解单用途预付卡消费领域风险，切实保护消费者合法权益。

起草原则：一是坚持问题导向，对照投诉举报集中的痛点难点问题，有针对性地提出解决措施；二是落实《消费者权益保护法》等法律法规，规范经营行为、维护消费者合法权益；三是贯彻《合同行政监督管理办法》，强化行政指导；四是突出合同对规范经营者、消费者双方权利义务的功能。

三、主要内容

《指引》共26 条。明确规定经营者应履行提示和告知义务，应当公示或向消费者提供预付式消费服务章程、使用规则。应当如实告知营业场所的使用期限，如果属于加盟某一品牌的，还要如实告知相应的特许加盟情况；规定对合同履行中的重要内容，经营者应当采用书面形式告知消费者；经营者需要长时间暂停营业或关店的，要在规定的期限前告知消费者，否则应承担由此给消费者造成的损失等等。为了更好地保护消费者权益，引导理性消费，《指引》中还首次向消费者明确赋予了无条件解约权，即消费者自付款之日起15日内有权无理由要求退款，经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。根据预付费消费特点，对“经营者变更服务地点、调整主要经营项目、擅自提高价格或增加服务限制条件严重影响消费者利益”这三种情况，在双方协商不成时，明确了消费者的解约权。对于引发投诉较多的经营者单方涨价问题、提前解约退费问题，以及有效期届满后的余额处理问题，《指引》中也区分不同情况，提供了若干种解决方案供当事人选择。此外，《指引》对行业协会和双方当事人对预付费交易行为的自律约束机制也做了相应的明确。希望从合同监管入手，为预付费服务交易中常见问题提供可操作的规范化依据，这对于维护消费者合法权益、便利预付费交易纠纷的合理解决都将发挥更加积极的作用。