

上海市健身行业预付卡监管办法公开征求意见

提升治理行业乱象可操作性

近年来，“健身房关门跑路”“会员费无处可退”等窘境让不少健身爱好者叫苦不迭。日前，上海市体育局起草《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法（征求意见稿）》，与此前相继出台的《上海市单用途预付消费卡管理规定》《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》相比，此次征求意见稿聚焦体育健身行业，或对规范该领域有序发展、维护消费者合法权益大有裨益。

动态调整预收资金存管比例是亮点

去年以来，全国龙头商业健身房一兆韦德经历大规模闭店，深陷资金链断裂、拖欠员工薪资、会员频频投诉等舆论风波。据相关统计，在上海一度拥有90余家健身房的一兆韦德目前正常运营门店仅为15家。

“以一兆韦德为代表的体育健身行业的确乱象丛生，亟需明确细化的规章制度予以规制，这正是此次‘征求意见稿’的一个起草契机。”华东政法大学任超教授在接受本报《新法讯》采访时表示，预付卡式消费本身具有一定的风险。上海市相关部门曾对健身房的新会员设置了“7天冷静期”的反悔制度，也相继出台了单用途预付消费卡管理规定和实施办法予以规制，但都较为笼统，实施效果不明显。“征求意见稿”则将相关制度予以细化，比如经营者不得一次性收取或变相收取消费者超过24个月或者超过60次的预付费，同一消费者健身预付卡不得超2万元等，提高了治理体育健身行业乱象的可操作性。

上海大学法学院张秀全教授认为，“征求意见稿”是对原上海市预付卡管理规定和实施办法的落实，贯彻“双中心”理念，同时兼顾消费者和经营者双方的利益。实施“鼓励式监管”是“征求意见稿”的一大亮点，分类分级设定预收资金存管比



图片来源网络

例，对符合一定条件的经营者，包括积极做好投诉处置，且未发生群体性投诉事件等，降低10%的预收资金存管比例；若受到体育领域行政处罚或者发生安全生产责任事故，则提高10%以上的预收资金存管比例。通过“一升一降”动态调整比例，引导经营者售卖短期卡和数量可控的课时，更大限度地保护消费者的合法权益。

营业转让行为不影响原告义务履行

有消费者投诉表示，“一兆韦德”关闭后，在原址经营的“瑞屹健身”对原一兆韦德会员入场“门槛”逐步抬高，只能在限定时间内预约入场。原一兆韦德会员的权益应该如何保障？

“这属于营业转让行为，合同内容不能变更，受让方应当承继转让方原签订的消费合同中所有的条款和义务。”在张秀全看来，原经营者将经营机构转让给后来的经营者，没有经过消费者同意，因此无权变更原合同内容，受让方不能通过制定新规则约束消费者，增加消费者的消费成本和难度。如果消费者被限制消费，转让者和受让者都应该承担相应的责任，转让者应当在合同存续期间内承担连带责任。

任超认为，纠纷发生后，消费者可

以与健身房沟通，也可以向相关部门投诉，请求相关部门直接介入帮忙代为处理纠纷。最方便快捷有效的方式则是直接起诉，或者请求消费者协会提起公益诉讼。健身房为了免于诉讼往往会接受庭前调解，一般会愿意将卡内余额立即尽数退还。需要提醒消费者的是，在与健身房的沟通协商过程中做好证据保全工作，比如保存好预付卡合同、沟通过程的录音、以及协商的聊天记录等。

畅通投诉渠道提高消费者维权满意度

在“征求意见稿”完善方面，张秀全建议将第七条规定的“消费者要求签订书面合同的，经营者应当与其签订书面合同”调整为消费者没有主动或者拒绝签订协议的，经营者应当与其签订书面合同。此外，他建议明确投诉电话和网址；加强动态实时监控解决信息不对称问题，将经营者面临的风险通过网络公之于众；及时公告投诉信息，传递给潜在或者其他消费者；通过回访和抽查机制，让消费者了解自己的权益状态。

任超认为，可以构建更完善分明的预付卡监管机制，同时畅通投诉渠道、明晰各部门在相关案件中的具体监管分工、提高投诉处理结果满意度，减少“踢皮球”现象发生。（记者 朱非）



—| 扫码读 —|

绿色家电补贴来了 最高可领1000元

日前，上海市新一轮绿色智能家电消费补贴政策实施时间明确为3月30日至12月31日，将对16大类一级能效家电产品进行补贴，包括空调、冰箱、洗衣机、电视机、吸油烟机、灶具、热水器、洗碗机、计算机、打印机、空气净化器、电饭煲、微波炉、电磁炉、电风扇、净水机等。消费者按照成交价格的10%享受一次立减补贴，补贴金额不超过1000元。

请扫描下方二维码了解补贴新政。（朱非）



—— 扫码详读 ——

—| 城市 —|

【杭州】全面取消二手房限购政策 增值税征免年限统一为2年

3月14日，杭州市房地产市场平稳健康发展领导小组办公室发布的《关于进一步优化房地产市场调控措施的通知》，明确优化二手住房限购政策，在本市范围内购买二手住房，不再审核购房人资格。

同时明确优化增值税征免年限，本市范围内个人出售住房的增值税征免年限统一调整为2年。

【深圳】使用充电宝5分钟内免费 投诉72小时内受理解决

3月11日，深圳市消委会推出《深圳市共享充电宝行业自律公约》，这是全国首个共享充电宝行业自律公约，鼓励经营者作出更高承诺。

“公约”规定，充电宝租借免费时长不少于5分钟；租借计价时间单位不超过30分钟；保持充电宝高电量出借，低于50%不出借，人流高峰情况下低于50%出借需明确告知消费者。此外，消费者投诉72小时内受理并提出解决方案。（朱非）

央行修订发布《征信投诉办理规程》 简化投诉流程、畅通民众投诉渠道

□记者 徐慧

3月15日，央行修订发布《征信投诉办理规程》（以下简称《规程》），从畅通投诉渠道、明确投诉管辖、精简投诉要件、优化办理流程、规范办理文书等方面对征信投诉办理制度进行了全面修订完善。

据介绍，我国征信市场快速发展，征信业务覆盖主体持续增多、征信服务应用场景日益多元，征信权益保护工作面临新形势新任务。此次修订主要是为更好地保障信息主体合法权益，推动我国征信业高质量发展。

此次修订简化了投诉要求，优化办理流程，提升办理规范性。《规程》要求中国人民银行分支机构统一在其官方网站上公布投诉渠道，包括接待现场投诉的地址、办公时间等。同时，简化对投诉人的身份核验要求，新增材料审查、投诉中止、合并办理等流程，并规范了投诉申请、投诉答复、终止告知等相关文书格式。根据《规程》，投诉人应当以书面形式提交填写完整并由本人签名确认（或者本机构盖章）的《征信投诉申请单》、认为自身合法权益被侵害的事实及证据或者线索材料、有效身份证件或者其他身份证明文件（或者有

效机构设立文件）复印件。

本次修订还统一了征信投诉受理权与管辖权。《规程》明确，征信投诉由被投诉人所在地的中国人民银行分支机构管辖，实现征信投诉受理与征信监管的主体统一、权责对等。

此外，本次修订强化制度设计，引导投诉人正确维权。《规程》明确了投诉受理标准，要求对符合受理条件的投诉必须受理，对不符合受理条件的投诉强化告知义务。明确征信投诉受理范围，提高征信救济精准性。针对提供虚假材料、冒名投诉等情形增加了终止办理条款，引导投诉人依法合规维权。

