

白山市市场监督管理局 行政处罚决定书

白山市监处罚〔2025〕539号（KFQFJ）

当事人：白山市浑江区赵秋轮胎商店

主体资格证照名称：营业执照

统一社会信用代码：92220600MA84U4TH3G

类型：个体工商户

经营场所：白山市

经营者：赵

身份证件号码：

经营范围：一般项目：轮胎销售；洗车服务。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。

成立日期：2021年8月24日

登记机关：白山市市场监督管理局浑江分局

2025年10月4日，我局接到群众投诉称白山市浑江区赵秋轮胎商店拒绝兑现预付式消费服务项目。我局执法人员于2025年10月11日对当事人进行现场检查，当事人承认国庆假期期间没有对预付式车主权益卡洗车服务进行兑现。执法人员认为当事人的行为涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二条第二款“经营者收取预付款后，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者

退还预付款。”的规定，有可能受到行政处罚，即于2025年10月11日立案调查。

经查，当事人于2021年8月24日注册成立并开始从事经营活动，并办理有《营业执照》。2025年6月，当事人与一家沈阳的广告公司达成合作意向，但当事人无法提供该广告公司的具体名称和营业执照等主体资格证明材料，也无法提供该广告公司负责人的真实姓名和电话号码，当事人与该广告公司负责人仅通过微信沟通，微信ID为《招财拓客》（现已无法联系）。当事人与该广告公司负责人口头约定：由广告公司免费打广告做宣传引流，当事人不用出广告费，广告公司会制作一批预付式车主权益卡对外销售，当事人需对权益卡所包含的服务项目进行兑现。权益卡的销售金额归广告公司所有，每张权益卡金额定价39.9元。2025年6月27日-6月30日期间，该广告公司共对外销售了612张预付式车主权益卡。2025年10月4日，由于当事人在国庆假期的营业时间有变化，所以不能在购买了预付式车主权益卡的消费者要求的时间里提供洗车服务，继而与消费者发生纠纷，当天没有给消费者提供洗车服务。

上述事实，主要有以下证据证明：

1. 当事人《营业执照》副本复印件、经营者身份证复印件各一份，证明当事人主体资格的事实；
2. 《现场笔录》一份，证明当事人经营范围包括洗车服务的事实；

3. 对当事人进行的《询问笔录》一份，证明当事人国庆期间拒绝兑现预付式消费服务的事实；

4. 《老赵轮胎车主权益卡》复印件（正反面）一份，证明当事人提供预付式消费服务项目内容的事实；

5. 沈阳广告公司负责人微信 ID 截图一张，证明当事人与该公司负责人通过微信联系的事实。

6. 已核销及退款的车主权益卡证据照片一张、店铺门口张贴告示照片两张，证明当事人积极整改继续兑现洗车服务和办理退款的事实。

以上与当事人违法行为有关联性的证据均经当事人签字确认并记录在卷，能作为认定事实的证据。

当事人的上述行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二条第二款“经营者收取预付款后，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。”的规定，构成拒绝兑现预付式消费服务的违法行为。

鉴于在本案调查过程中，当事人积极配合，主动提供证据材料，如实陈述违法事实；经查询中国市场监管行政处罚文书网、国家企业信用信息公示系统和吉林省市场监管综合执法办案平台以及对当事人经营者进行询问，确认当事人系首次违法；经执法人员教育提醒，当事人意识到违法行为后第一时间采取整改措施，在店铺门口张贴告示，承诺会继续

兑现预付式消费服务项目或直接给消费者退款，当事人的违法行为对社会危害性较小。

当事人的上述行为表现符合《吉林省市场监督管理行政处罚裁量权适用规则》（吉市监法字〔2023〕27号）“第十一条（二）主动消除或者减轻违法行为危害后果的、第十二条（二）积极配合市场监管部门调查并主动提供证据材料的；（三）违法行为轻微，社会危害性较小的；”的规定。

综合考虑本案违法行为的事实、性质、情节、主观意图、社会危害后果等，按照教育与处罚相结合原则，建议对当事人从轻处罚。

当事人拒绝兑现预付式消费服务的违法行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二条第二款“经营者收取预付款后，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。”的规定。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第五十条第二款“经营者违反本条例第二十二条规定的，由有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款，没有违法所得的，处以50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。”的规定，责令当事人必须履行约定或者退还预付款，并作出如下处罚：

警告。

依据《中华人民共和国行政处罚法》第七十二条第（一）项的规定，当事人到期不缴纳罚款的，每日按罚款数额的百分之三加处罚款，并申请人民法院强制执行；同时，依据《中华人民共和国行政强制法》第四十五条第二款的规定，加处罚款的数额不得超过已决定执行罚款的数额。

依据《中华人民共和国行政复议法》第二十条和《中华人民共和国行政诉讼法》第四十六条第一款规定，当事人如不服本处罚决定，可在接到处罚决定之日起六十日内向白山市人民政府申请复议，也可以在接到本处罚决定书之日起六个月内向白山市浑江区人民法院提起诉讼。

依据《中华人民共和国行政处罚法》第七十三条第一款的规定，当事人对行政处罚决定不服，申请行政复议或者提起行政诉讼的，行政处罚不停止执行。



(市场监督管理部门将依法向社会公开行政处罚决定信息)

本文书一式两份，一份送达，一份归档。