

岳阳市市场监督管理局

岳市监字〔2025〕019号 A1类 同意公开

对岳阳市政协九届四次会议第142号提案的 回复

范荣华委员：

您好！您提出的《关于避免商家“跑路”，提升消费“安全感”》收悉。衷心感谢您对我局工作的关心与支持！结合我局工作职责和工作情况，现就提案中涉及的内容答复如下：

近年来，预付式消费模式在美容美发、健身、餐饮、教育培训等多个行业广泛应用，然而，随着预付式消费的普及，商家“跑路”现象频发，导致消费者预付资金无法追回，严重侵害了消费者的合法权益，倍受社会各界关注。

您在提案中所提及到的市场准入、资金监管、日常巡查、规范合同文本、建立快速维权通道、消费风险预警等，都是预付卡日常监管的内容。商务部门作为预付卡的主管部门，在履行日常监管职责中，发现违法违规线索由其及时交由我局立案查处。

近年来，在应对商家“跑路”的方面，我局主要开展了以下工作：一是开展了宣传。2024年7月1日颁布实施《消费者

权益保护法实施条例》对预付卡执法方面进行了明确规定，过去，市场监管部门查处预付卡经营者违法违规时，常常因为根据《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，而《办法》的执法主体为商务部门，显得十分尴尬。《条例》颁布实施后，全市市场监管部门借此契机，开展了执法队伍培训。二是查办了案件。全市系统畅通 12315 和 12345 举报通道，共受理举报件 26 起，立案或调查 26 起，根据新颁布的《条例》查办了一批案子，如湘阴县市场监管局对某健身公司拖欠消费者 100 万元而“跑路”处罚了 10 万元，有力地维护了消费者权益。三是加强了联动。我们与商务部门进行了配合，如今年 3 月，根据岳阳楼区商务局对城陵矶碧桂园美容美发违规线索移交，岳阳市市场监管执法支队岳阳楼大队对该美容美发进行了立案调查，经过现场执法，该经营主体兑现了消费者诉求。

目前，在预付卡监管执法方面，部门联动方面还需要加强，商务部门主管预付卡登记备案等日常监管工作，如果不移交案件线索，市场监管部门只能根据消费者举报进行执法检查，特别是在当前涉企检查方面，市监部门又不能随意上门检查。同时，市场监管部门在查办预付卡案件中，手段有限，一些预付卡“跑路者”逃之夭夭，市监部门无法对“跑路者”人身强制、冻结银行账户，需要公安部门配合。今后，我们将加强与商务、公安等部门的配合，建立联动协作机制，加大对违法违规的打击力度，进一步畅通 12315 和 12345 举报渠道，对“跑路”的非法经营者加大打击力度。

再次感谢您对我市预付卡规范工作提出宝贵建议！我局将以您的提案为指引，为我市预付卡消费的规范经营作出贡献。

岳阳市市场监督管理局

2025年5月15日



承办负责人：刘岸芳

承办人及联系电话：张晓根 19573002285