

# 厦门上半年消费投诉举报分析报告“出炉”： 忧心！预付卡类投诉猛增六成

晨报讯（记者 彭怡郡 通讯员 刘启国 林伟武）办理了健身卡、游泳卡等预付服务，卡内的钱还没用完，商家就关门了。这样的预付卡类纠纷问题，最让市民忧心。

昨日，厦门市市场监管局公布的消费投诉举报分析报告显示，今年上半年，预付卡类投诉大幅增加，同比增长了60.42%。

## 数据 通信服务类投诉量最多

报告显示，按消费服务领域划分，今年上半年，投诉量居前五的分别为：通信服务、服装鞋帽、食品、文体娱乐体育类、餐饮住宿类服务。居首位的通信服务类投诉共登记1342件，占总投诉量的9.79%，同比增长4.03%。

排名第二的服装鞋帽类投诉共登记1310件，占总投诉量的9.56%，同比增长6.67%。

上半年，食品类消费投诉同比下降了24.14%，共登记投诉1200件，占总投诉量的8.76%，居第三位。

## 关注 预付卡及旅游服务投诉量大增

按照消费方式划分，网购类投诉、旅游服务投诉依旧是投诉的热点。

与去年同期相比，网购类投诉总体下降了3.41%，共登记3426件，占投诉总量的25.01%。

此外，今年上半年旅游服务投诉持续增加，共登记投诉939件，占投诉量的6.85%，同比增长了83.04%。

值得一提的是，上半年的预付卡类投诉大幅增加，共登记1293件，占投诉量的9.44%，同比增长了60.42%。消费者主要反映办理预付服务后商家关门停业或未营业、未按合同（约定）提供服务等问题。

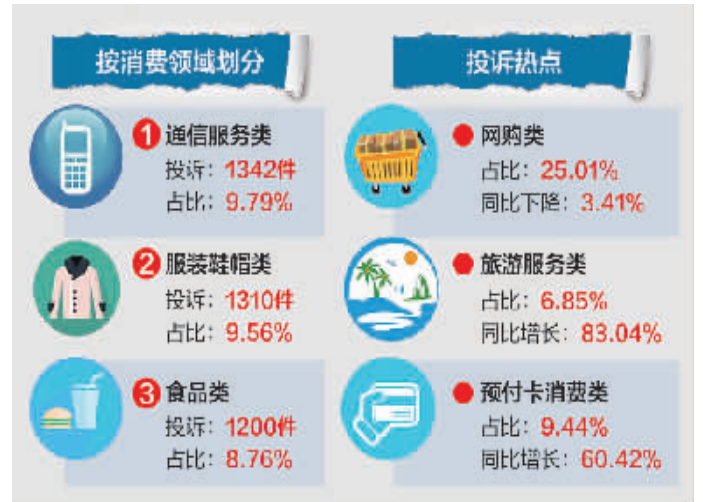
## 案例 预付卡未用完商家就关门

今年5月，市民张女士在动心健身房办理一张健身卡，费用为1380元/年。然而，开卡才1个多月，门店就突然关门了，服务人员

让张女士前往其他门店继续健身。张女士认为不合理，拨打12315投诉要求商家给予退款。

无独有偶。近日，翔安一家儿童乐园被投诉了，原因是消费者在办理了会员卡后，商家突然关闭了游乐场所，消费者找商家协商未果。商场管理方面表示该儿童乐园因消防未能通过验收导致关闭。执法人员展开调查后认为，经营者这样的行为，违反了有关约定，应当对消费者承担相应的责任（如退款）。

为此，执法人员一方面要求管理方分别在游乐园原址和商场前台张贴告示说明原委，同时对外公布咨询专线号码，并设置登记处，对已办卡的消费者登记信息及诉求，并反馈给商家；另一方面，指导商家确定方案，对于想退款的消费者直接退回卡内全部余额，对于仍有消费意愿的则配合转卡至另一处连锁经营的游乐园继续消费，同时，需将该方案以各种形式告知持卡消费者。最终，纠纷得到妥善解决。 S8712036



黄劲超 图 P187112551

## 提醒

### 使用预付卡记得保留票据

厦门市市场监管局工作人员提醒，在购买预付费卡时，要选择证照齐全、规模大、信誉好、经营时间长的商家；理性消费，根据自己实际情况选购，切忌贪图便宜，

一次性交款投入太多；不要轻信商家的口头承诺，服务约定要落实到书面合同上；办卡时一定要索要发票、保留书面证据，以备发生消费纠纷时维权有据。




## 7月13-17日 苏宁·海尔品牌节



# 时代品牌 超越期待

厦门苏宁 百家门店同步开抢

预存20元  
抵用200元

套购满20000元  
返800元

30天包退  
365天包换

## 7.13-7.15苏宁海沧兴港店 盛大开业【低至5折】

地址：兴港路体育中心对面苏宁易购（出口加工区门口） 电话：18559690969（韩店长）

以上活动个别品牌、机型不参加，数量有限，送完即止，产品以实物为准，售完即止，细则详见店内。