



游客境外购物“花钱容易退货难”？ 新规：遇强迫购物可要求旅行社垫付退货款

在境外度假看到琳琅满目的商品，外加商家热情推销，游客常常捂不住自己的“钱袋子”。可是，若想将一时冲动买下的东西退货就不是件易事了。

记者采访获悉，眼下，购物退换货纠纷已然成为我市旅游投诉的一大焦点。近日，由宁波市旅游质监所发布的“2016年度三大旅游投诉案例”中，它就占了一席。

案例

遭8倍价差“狠宰” 消费者退货无门

“旅行回来已经一个月了，但想起来还是很气！”据杨女士描述，1月23日，通过在国内知名旅游网站上报团，她与丈夫、女儿开始了澳大利亚9日度假之旅。其间，他们在导游的带领下进入了一家购物店，因架不住销售员的软磨硬泡以及导游似乎不经意的冷嘲热讽，买下12瓶宣称具有润滑关节、消除关节炎症等功能的保健品，每瓶205澳元，总价折合人民币12800元。次日午间，杨女士一家在酒店附近散步，进入当地药店时发现，同款保健品每瓶价格不到26澳元，价格竟相差8倍之多，“而且该保健品中的副作用，购买时店员和导游都没提起。”回国后，气不过的杨女士提出退货退款，但遭到拒绝。

与杨女士遭遇如出一辙的还有赵女士。日前，市民赵女士一行两人通过旅行社报名参加了“5天4晚日本游”。行程第三天，他们被导游带入当地一家免税商店进行购物。商店里的保健品专柜销售员推销攻势强烈，赵女士萌生从众心理：“见团里多数人买了，也就跟着买了。”两人共花费40000元之多。直到行程结束，返回家中的赵女士才算回过神来：“后来看到别家店便宜很多，我们买贵了！”她们向旅行社提出退货要求，随后又向宁波市旅游质监部门求助，经调解，旅行社最终同意退货，但赵女士不得不因此承担了一笔不小的手续费和刷卡费。



《南方日报》供图

现状

购物退换货纠纷 已成我市一大投诉焦点

事实上，游客在境外购买价格相对昂贵的商品，最终又因为种种原因想要退换货的情况并不鲜见。记者从宁波市旅游质监所了解到，该所最新通报的“2016年度三大旅游投诉案例”内容中，就包含了关于旅游购物退货的投诉案例。同时，通过查询去年各季度的全市旅游质监情况通报也可以发现，在针对旅行社的投诉中，“购物退（换）货纠纷”一项连续出现，比如，去年第四季度的购物退（换）货纠纷就有4起。

宁波游客出境爱买哪些“大件”，又有哪些商品容易陷入退换货纠纷呢？“相比价格便宜的小物件，昂贵物品的退换货几率高得多。”多名旅行社资深人士观察，根据宁波人的购物特点，去香港爱购买金饰、手表和化妆品；到了新马泰，买补品、炖品以及宝石类商品的较多；在澳大利亚，羊毛制品和保健品最受欢迎；在日本，游客更偏爱各类电子产品，然而，这些商品类别往往也会成为退换货纠纷的重灾区。

“在我们接触的一些提出退换货诉求的游客当中，跟风购买、冲动购买，或者事后比价认为不划算的较为常见。”谈及原因，许多旅行社人士这样说。同时也有读者向记者反映，其自身或家中老人出境买到假冒伪劣商品和遭遇强迫购物的事也时有发生，“曾在泰国遇到地接用语言威胁，强迫购物。”一名消费者这样说。

新规

遇强迫购物 消费者可要求旅行社垫付退货款

那么，游客在境外购物时应注意哪些环节，一旦出现纠纷，如何维护自身正当权益？

据了解，《旅游法》第三十五条明确规定，旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。“如果游客在协商一致的购物店内购物，在没有强迫或者变相强迫、欺骗或者变相欺骗的前提下，旅游者应当对自己的购买行为负责。”市旅游质监有关人士以上述赵女士案例为例进行解析。不过，如果旅游者在旅行社安排的购物场所所购商品系假冒伪劣商品，旅游者提出索赔的，旅行社应当积极协助旅游者进行索赔。

同时值得关注的是，去年下半年，国家旅游局已就新的《旅行社条例（修订草案送审稿）》公开征求意见，对游客不文明行为、旅行社不合理低价等问题均作出了相应规定。新条例中明确，游客如果被旅行社强迫购物，有权在旅游行程结束后30日内，就其所购物品和另行付费旅游项目费用，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款、退还另行付费旅游项目的费用。

此外，需要提醒广大游客的是，“在境外旅游购买贵重物品前，应事先做好功课，充分了解产品特性是否符合自身需要，避免冲动消费；购物时，对于导游的劝导、商家的宣传和口头承诺，消费者要保持应有的警惕；购物后，要主动索取购物凭证，如发票及刷卡小票等，以便事后维权。如购物后需要退货，做到货品必须无拆封，不影响后期销售。”市旅游质监所有关人士说。

记者 谢舒奕

和白头发说再见,请用南烛花

用了南烛花 白发变黑发

用新一代“泰国南烛花”，白发变黑发，不伤头皮、不过敏、不脏衣领、不掉色。价格还特别的实惠。真是咱老百姓用得起的健康染发产品，植物配方，安全、方便、省时、省心。

泰国“南烛花”天然黑发植物

泰国南烛花又名乌饭树，花丝细长，革质而有光泽，是泰国皇室乌发珍宝，至今已有3000多年历史，现代医学证实：泰国南烛花含有丰富的植物黑色素和多种本草精华，具有乌发黑发的神奇效果。

可以吃的南烛花,五大优势告别白发 鲜花洗白发 白发自然黑

优势一：一洗就黑

“泰国南烛花”，在洗发瞬间，直接导入植物精华及名贵中草药乌发黑发精华和生物活性，让白发变黑，像平常洗发一样轻松搞定。

优势二：随时随地，方便又应急

“泰国南烛花”就像随身黑发包，可随时随地拥有黑亮秀发。

优势三：色泽自然 黑发不掉色

“泰国南烛花”植物熬制而成，不但可以在洗发中黑发，且色泽光洁自然。

优势四：绿色安全

“泰国南烛花”采用世界三大天然乌发植物——泰国南烛花及何首乌等名贵中药中提取的精华液经高温熬制而成，白发变黑发，黑发乌黑亮。

优势五：告别白发 轻松变黑发

“泰国南烛花”在洗发的同时，完成养发、护发、修复发质、变黑的整个过程，操作方便、省时、省事，仅需几元钱，白发轻松搞定、乌黑亮泽。

喜讯：南烛花上市六周年以来，受到广大新老顾客的青睐和肯定，在新的一年里厂家继续推出感恩大酬宾，期间凡购买南烛花五盒即可享受赠送两盒的优惠。活动仅限三天

买五送二 买三送一
免费送货 货到付款
咨询订购：89116963



卫妆准字29-XK-2945

指定经销地址：海曙：信谊药店(解放南路55号)海曙阳光大药房(地铁大卿桥站南，白杨街45弄81号)枫雁堂(大沙泥街29号)宁波会好康药房(江东曙光路102号,曙光菜场对面)江东：越丰堂药店(中兴路892号)江北：万和大药房(槐树路 槐树公寓楼下) 青林湾会好康药房(青林湾街244-246号) 鄞州：甬城会好康药房 (贸城中路588号,鄞州第二医院对面)余姚：东方大药房(阳明东路216号)余姚市华诚药品零售有限公司(余姚丈亭镇渔溪村167-171号)慈溪：百城大药房(北二环中路465号大润发超市旁) 北仑：鼻舒堂(华山路269号)新城大药房(新大路430号) 西街老药店(西街10号)红联仁福堂药房(望潮路29号)小港泰山堂药店(桥东街5号)柴桥新城大药房(薪桥南路159号)镇海：永心药店(大西门路122号西门菜场旁)骆驼：康旺大药房(慈海南路310号)宁海：华泰中西大药房(气象北路10号)奉化：长生药店(东门路8号) 古林：安泰中西大药房(中心路165号) 洪塘：益沐堂药店(新卫生院对面) 益沐堂医药零售有限公司(长兴东路410号) 姜山：老百姓大药房(明山路115号) 观海卫：兴玲大药房(市场路80号) 邱隘：中西大药房(镇中路136号) 五乡：会好康药房(汇纤村李都景苑106-109号) 溪口：奉化溪口益心堂药店(中兴路276号)左邻右舍老百姓大药房(中兴中路190号) 宋诏桥：会好康药房(宋诏桥甬兴西路37号) 轻纺城：健康药店(轻纺城正门) 集士港：恒春大药房(集士西路6号) 象山：骏景大药房(建设路109号) 全市免费送货