



# 市民遇“闹心云南游”，买玉器可退换凭证却被导游收走 39800元买手镯 想退货真难

□本报记者 黄晏君

近日，记者接到市民刘女士反映，1月6日她跟随云南一家旅行社在大理惠慧工艺品店花39800元购买了一只翡翠手镯，回哈后觉得不可心便想退掉。按照当地相关规定，凭“销售凭证”30天内可无条件退换货，但购物时“凭证”被导游以参加抽奖为名收走，自己虽多次联系旅行社索要，可“凭证”被退回时已超过30天，商家也以此为由拒绝退货。

## 买玉器30天可退换

### “凭证”却被导游收走

元旦后刘女士在网上报名参加云南10日游。到达昆明后，云南圣邦旅行社的工作人员负责“地接”。

“我们到大理买翡翠手镯时是导游领我们去的商场。导游和慧慧工艺品店的导购员都说在这里购买的玉器30天内免费退换货，一年以后每年升值10%，可以随时联系他回到店里按升值后的价格退换。我买完手镯回到大巴车上，当时导游说可以参加抽奖活动，将‘销货凭证’和‘质保凭证’都收走了，导致我回哈后想在30天内退货却没有凭证，这期间我联系导游也迟迟不给邮寄回来。”

记者注意到，在刘女士提供的“销货凭证”上显示，手镯价格39800元，销货人员为“F3837”。该“销货凭证”上还盖有“慧慧工艺品”的红色印章。

## 商家同意退1万元

### 余下的钱换购其他商品

刘女士介绍，当时她多次联系云南圣邦旅行社和导游，索要“销货凭证”，导游以“过年放假”“疫情”等原因推诿，后经她再三催促，对方终于答应寄回两份“凭证”。刘女士收到两份“凭证”已经2月10日了，此时距其购物的1月6日已超过了30天，商家也以此为由拒绝退货。刘女士说：“后来我投诉到当地12345，也没能解决。”

此后，刘女士又多次联系商家，对方最终回复：可以退1万元现金，剩余的29800元可换购其他商品。刘女士说：“我觉得这是他们有意为之，收走凭证侵害消费者利益，所以我不接受这个方案，要求全额退款。”

## 经多方协调

### 商家已全额退款

2日上午，记者就此与云南省大理市当时负责接待刘女士的导游取得联系。该导游说“记得此事”，让刘女士再和他本人联系，并答应尽快协调。

记者随后与云南省大理旅游监督投诉部门取得联系，相关负责人杨女士得知此情况后表示，“立即调查此事，争取妥善处理”。

当日15时许，刘女士接到大理市慧慧工艺品店负责人杨经理打来的电话，经协商双方达成互谅。杨经理承诺，同意刘女士在顺丰发货时签保价协议，然后拍照发给她，商店把全部购货款打给刘女士，刘女士再把翡翠手镯寄回大理。

3日上午，刘女士已收到3.98万元退款，同时也将手镯寄回大理。

专家提醒

## 旅游购物谨防“套路” 贵重商品要保留证据

采访中，记者也咨询了哈市消协的有关专家和云南省大理市的旅游市场监管部门，两地相关职能部门都提醒广大游客在旅游购物中遇到消费纠纷，应留存好有关凭证，及时拨打12315投诉电话，或向当地相关部门投诉或举报，主动维护自身合法权益。具体应注意以下几点：

**一要识别商家虚假宣传套路。**有的商家打着“老板的亲戚、子女”、“老乡”等幌子，明明所售商品价格虚高，却自称可以“做主”进行优惠，一方面夸大宣传商品，一方面大打所谓“折扣”推销给消费者，有的消费者信以为真，购买后却发现上当受骗。消费者在购物时一定要学会识别这类推销套路，对比市场价格，不要被虚假折扣迷惑，以免吃亏上当。

**二要警惕商家促销猫腻。**有的不良商家以“抽奖100%中奖”“赠券”“限时打折”“返现金”等促销形式吸引消费者购买其商品，但仔细了解其促销规则会发现，往往“羊毛出在羊身上”，令消费者蒙受损失。遇到促销活动，消费者应多观察多了解，谨防所谓“促销”活动暗藏猫腻。

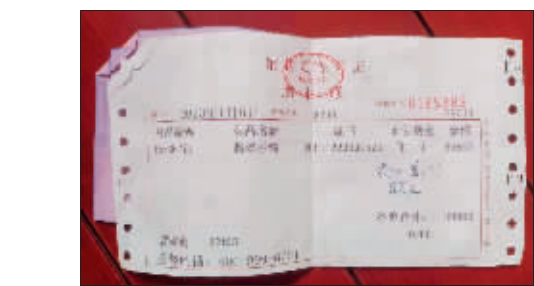
**三要防止返款及回扣行为。**这类问题主要发生在跟随导游进店购物的消费当中。消费者所购商品的背后，可能存在着商家对导游的各种“返款”和“回扣”，这种行为的发生，一是商品价格或者质量可能存在“水分”，让消费者利益受损，此外也助长了旅游行业中的不良风气，消费者应防止和抵制。

**四要抵制商家的霸王条款。**有的购物场所店堂内、购物凭证上会出现商家宣传的“最终解释权归本店所有”“本店概不负责”等内容，这些内容都属于无效的“霸王条款”，消费者进店消费遇到商家此类要求，应当坚决予以抵制。

**五要警惕贵重物品“不贵重”。**消费者旅游过程中，要慎重购买珠宝玉器、金银首饰、名贵药材等贵重物品。如果实在需要购买，最好先了解掌握一定的鉴别知识，付款时应注意核对货品是否与宣传一致，同时应查看货品本身，确保物有所值、完好无损，并向商家索要质量保证书、保修凭证、合格证书（即鉴定证书）、购物发票或收据，以备日后维权之需。

**六要当心发票与营业执照不符。**消费者旅游购物时应向商家索要购物凭证或发票，同时要注意核对发票上的销售单位名称或购物凭证上的公章名称是否与购物场所门头或悬挂在店内的营业执照上一致，核对无误后留存作为事后维权的凭证。

**七要理性购物避免冲动。**消费者在旅行过程中，应理性选择、合理消费，切忌盲目购物。对于导游的劝导、商家的宣传和口头承诺，要保持清醒的头脑，考虑是否符合自身需求，避免冲动消费。



投诉方式

维权热线：18246099110

（每日8时30分至12时、13时30分至17时受理投诉）

微信投诉：





新晚报官方  
微信后台留言。



## 周末天气晴好 约上好友出门逛逛

本报讯（记者 陈悦）本周末冰城天气晴好，气温也将达到一个小高峰，周六白天冰城最高气温8℃，周日可升至13℃左右，晴朗升温好天气，已经有了入春的感觉，适宜户外活动。

周六和周日主城区天气晴好，气温逐渐上升，5日白天最高气温将升至13℃左右，不过风力较大，平均风力4到5级，阵风6到7级。预计未来一段时间无降水，约上三五好友，一起外出游玩吧！

今天	明天	后天
 白天晴，西南风 3-4级，8℃  夜间晴，西南风 3-4级，-1℃	 白天晴，偏西风 4-5级，13℃  夜间晴，西南风 3-4级，0℃	 白天晴，西北风 3-4级，9℃  夜间多云，西南风 3-4级，-3℃



体彩 ■ 七星彩 第23023期 560085+12 ■ 排列3 第23052期 383 ■ 排列5 第23052期 38356 ■ 6+1 第23015期 237860+8

福彩 ■ 七乐彩 第23023期 02 03 09 19 23 25 27+16 ■ 3D 第23052期 150 ■ 22选5 第23052期 05 07 08 10 13 ■ P62 第23052期 021531+0