

免税店买的便宜货比国内还贵 低价出境游却被收取各种费用 老人境外游被坑 就该认栽吗？



制图:童玮(豆包AI)

据《北京晚报》

“980元越南游”被诱导购物32万元、赴日旅游带回20多万元保健品……近期,老人境外游遭遇“消费陷阱”的事件被频频曝光。那么,老人境外游遇到大额消费纠纷,回国后该如何处理?记者采访有关专业人士。

日本免税店买到国内曝光产品

60多岁的李阿姨报团赴日旅游,本来挺满意的行程,直到回国后才知道自己被坑了。

“在东京,导游说‘日本很多东西都适合带回国’,就把我们拉到新宿一处免税店。”李阿姨回忆,免税店虽地处繁华闹市,但没什么客人。导游解释说:“这是专门针对中国旅行团的免税店,物品丰富、价格优惠,而且导购都会中文,可以无障碍交流。”

免税店一层销售家电,二层主要经营保健品,还标着各种标签:全国第一、No.1、第一位……“感觉日本所有好东西都汇聚在此了。”李阿姨说,“售货员都自称是在此打工的中国留学生。接待我们的一个小姑娘销售经验就挺丰富,特别能聊中老年人的问题。”

“阿姨,您看,像我爸妈那样的老年人,快60岁了多多少少都有便秘问题,这款‘青汁’长期喝特别有效,我自己都会定期给我爸妈邮寄回去……”李阿姨听着推荐,想起老伴儿确实便秘,就一下子买了10盒。

随后,在导购的推荐下,李阿姨还购买了10瓶某品牌纳豆激酶,据说对清理血管、补钙都非常好;购入了不少鱼油、辅酶Q10、护肝素、钙片等保健品。这些商品单价从几万日元到几十万日元不等。李阿姨说,当时来不及换算汇率,大概总共花了几万元人民币。

回国之后,以为捡了个大便宜的李阿姨向儿子显摆“战利品”,儿子却告诉她:“东西买贵了。”

李阿姨的儿子在国内网站上一对比对所购商品,发现同品牌“大麦青汁”,网上销售单价在80多元到120元人民币之间,而李阿姨的购入价格约为180元人民币。其他商品单价也普遍高出几十元人民币,有的商品甚至查不到任何信息,特别是一款眼药水,竟然曾被曝光对眼部健康有伤害。

李阿姨把情况反馈给导游,但对方回复:价格是免税店定的,和旅行社没有关系。如果要退货,只能自行和日本那边沟通。“就当花钱买个教训吧。”李阿姨最终当了“冤大头”。

越南低价游遭遇各种名目收费

去年,姜阿姨和几个退休在家的老同事约着前往越南旅游,几个人报了一个“980元8天6晚”的旅游团。谁知道,旅程开启就开始了一场“付费之旅”。

“我们这个团全是退休的老人。”姜阿姨说,刚到越南,导游就按照“惯例”向每人收取给导游和司机的小费。到了下龙湾,又要收取船费和越南导游小费,说是不包含在团费里。快到岘港的时候,又有“海关人员”上车检查,结果却推销起了保健品,没人买就不让车走;后来,又以办理边境证需等待为由,导游将整车人拉到一家“越南国家免税店”……整个行程,不时冒出各种名目的“缴费”。

在“越南国家沉香博物馆”,一个自称“专家”的人吹嘘沉香能救命,忽悠老人买各种沉香串。回想起这段经历,姜阿姨感觉有些后怕,因为她后来在网上看到有人分享家人在越南旅游的经历:通过熟人介绍,老人参加了一家保险公司组织的芽庄旅游团,结果被忽悠花费10多万元买了三条沉香手串,回国后检测,被认定为假货。

为了挽回损失,这位网友向当地旅游部门投诉,还联系了国内市场监督管理部门,但都没有得到满意的处理结果。他只能无奈留言:广大网友如果有维权成功或类似经历,请帮忙支招。

■导游支招

子女提前帮老人做好“功课”

宋先生是某知名旅行社资深导游。针对如何保障老人境外游消费安全,他给出三点建议。

首先,旅游报团不能只看价格。宋先生说,超低价团背后往往隐藏着强制购物、诱导消费等风险。因此,在老人签订合同之前,子女务必核查旅行社资质,可用天眼查、企查查等检查旅行社是否有纠纷、投诉,避开“高危”旅行社。

其次,子女应做好“功课”,帮助老人提前拉好购物清单。“在境外,老人比年轻人更容易冲动消费,一听到‘特产’‘限量’‘免税’‘低价’……老人就要买买买。”宋先生说,针对老人旅行的目标国家,子女可以先查好当地有哪些知名免税店、商店以及值得购买的特产,把店铺名称、商品信息、价格等,以图文形式存在老人手机里,让老人“按图索骥”,避免因语言不通、不熟悉当地物价而受骗。

最后,如果子女不能陪同老人旅行,也一定要做好“隐形”陪伴,包括多打电话、多视频,及时了解老人的旅行情况,如果有问题,能尽快帮老人解决。宋先生还建议,子女最好把当地中国大使馆电话录入老人手机里,真遇到危难情况,向大使馆求助是最保险的方法。

■专家观点

违规安排购物可投诉维权

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,依据《中华人民共和国旅游法》,旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。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。如果旅行社存在违规安排购物行为,导致旅游者权益受到侵害的,可以在旅游行程结束后30日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款。

如果与旅行社协商不成,可以向消费者协会或旅游主管部门投诉,必要的时候也可以通过申请仲裁或到法院起诉的方式维权。陈音江特别提醒,到境外旅游的消费者,境外商品可能存在宣传信息不对称、执行标准不统一、产品质量不可靠、售后维权不方便等问题。消费者在购买前要保持冷静,不要冲动消费,可以通过网络等渠道了解产品特性、大致价格范围、退换货等售后途径,尤其是贵重物品(如珠宝、名表)、宣称具有特殊功效的产品,更要审慎选购。否则,遇到权益受损问题,由于跨境等原因往往很难维权。

■法官说法

遭遇套路消费须做好取证

“近年来,随着境外游业务发展,法院陆续收到了类似案件。目前,法院已形成严惩旅游欺诈、依法保护旅游者合法权益的裁判导向。”北京市海淀区人民法院法官胡美青介绍。

“我国民法典、旅游法、消法,对于消费者保护还是比较全面的。”胡美青说,但棘手的是,境外维权面临语言障碍、商家难寻、取证困难、成本高昂等问题,旅行社与购物点常互相推诿,导致老人维权困难,很多时候只能无奈当“冤大头”。

“最主要是做好取证工作。”胡美青提醒,如果老人在境外遭遇套路消费,一定要及时保存好合同、行程单、发票,对强迫购物、虚假宣传进行录音录像,保留所有购物小票、商品实物及包装,并且争取同行者证言。