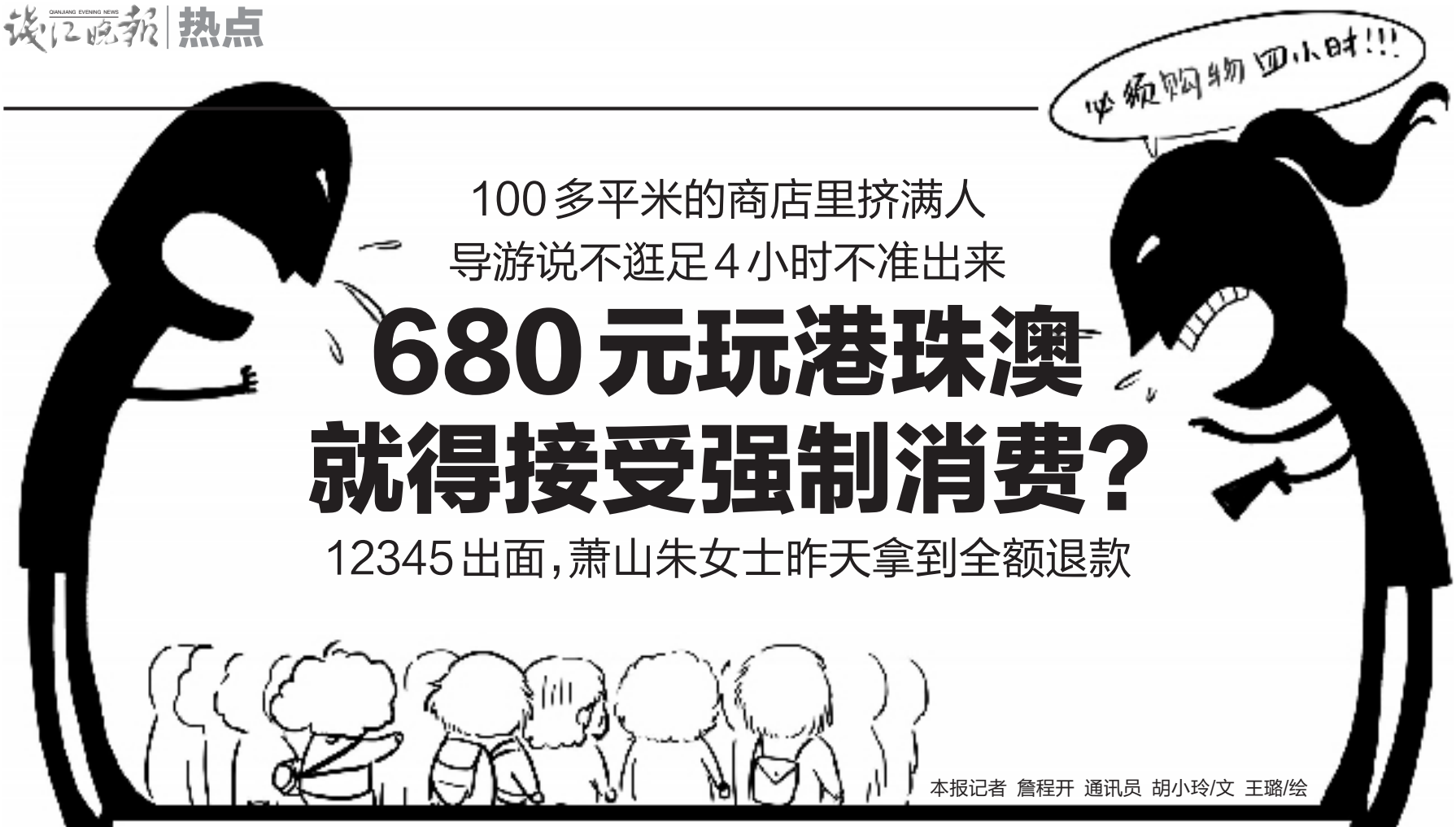


100多平米的商店里挤满人

导游说不逛足4小时不准出来

680元玩港珠澳 就得接受强制消费?

12345出面,萧山朱女士昨天拿到全额退款

本报记者 詹程开 通讯员 胡小玲/文 王璐/绘

只需要花680元,就能参加一次香港、澳门、珠海三地的“六天五晚游”。这让萧山的朱女士心里乐开了花,以为捡到了大便宜。结果,她被拉进了一家又一家的购物店强制消费!更过分的是,在商场里不逛4个小时,导游还不让她出来!

昨天,杭州12345召集杭州市旅委、杭州市旅游执法支队召开现场协调会,对这起旅游中遭遇的“强制消费”退款问题现场督办。

噱头 680元的港珠澳之旅

朱女士在萧山开了一家理发店。去年10月,一位顾客来做头发的时候,聊起一个“好消息”。这位顾客是杭州健身腰鼓协会的会员。她说,协会组织会员去香港参加汇演,还可以在香港、澳门和珠海三个地方玩一圈。“我虽然不是会员,但他们说也可以报名。会员的报名费是380元,不是会员就要贵一点,680元。”朱女士说。

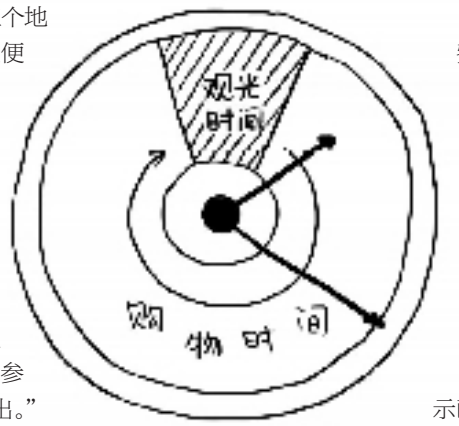
朱女士向协会在萧山的一个组长报了名。很快,组长来收了报名费。不过,他没有给朱女士发票,也没有和她签旅行合约。

朱女士通过微信收到了一份旅行行程。

这次旅行六天五晚,包括香港、澳门、珠海三个地方。“我一开始也有过疑问,为什么旅行价格这么便宜?但他们说,这是去演出的,腰鼓协会贴钱的。我想想也有道理。从来没有人告诉过我,这次出去旅游是必须要购物的。”

去年10月24日,他们从杭州东站坐普通列车出发去香港,“这次,团友总共约50人。我们是其中一个小团,20多人。年龄最大的70多岁了,我50多岁,算是年龄比较小的。”

朱女士说,到达香港前,一个姓杨的领队专门叮嘱,如果有人问起,一定要说大家是来参加表演的演员。“后来才知道,根本没有什么演出。”



掉坑 噩梦般的“购物”

旅行第一天,朱女士和团友们还算开心,参观香港的景点,拍了不少照片。然而,第二天开始,旅行就进入了噩梦般的“购物模式”。

“基本没怎么玩,(导游)就是带我们进一个一个购物店。后来的澳门和珠海也一样,我记不得到底去了多少个店,反正卖的都是珠宝、手表、玉器,还有香水、照相机什么的。”朱女士说。

朱女士回忆,在香港,他们进的第一个购物店,面积大概只有100多平米,密密麻麻挤满了顾客,“人挤人啊!但导游说了,必须要在店里呆满四个小时!不买东西,就不让我们出来。我实在觉得气闷,就跑到外面来透透气。没想到,导游看见又把我请了进去。后来,我乘导游不注意,又悄悄溜出来,躲了一个多小时。”

朱女士说,香港那边的一个女导游特别凶,一直在骂人,“她说什么,我们出来旅游的费用,都是这里的老板出钱,要我们必须购物!团里有的人气不过,还和导游吵了起来。我们都吓死了,出来旅游哪里碰到过这样的事情啊!”

就这样,朱女士在澳门花了6000多港币,买了一条项链;到珠海,又被迫花了7600元,买了好几块玉石——不光是朱女士,不少团友都买回了一堆物品。

回到杭州,朱女士和家里人说起这些经历,越发觉得自己上当受骗了。几天后,她和团友一起,找到了杭州市健身腰鼓协会,以及当时给他们开行前会的杭州自游天下旅行社。大家要求,退回这些被强制消费的物品。经杭州市旅委协调,一段时间等待后,朱女士和团友在珠海被强行消费的费用成功退货退款。

去年12月,杭州市健身腰鼓协会收回了团员们在香港和澳门购买的物品,承诺协助退货,但退款却一拖再拖,团友们至今没拿到钱。

督办 退款下周前完成

昨天的现场督办会上,负责此事的杭州市旅游质量监督管理所市场督查科阙科长说,他们一直在跟进退款进展,但也遇到不少难处——

调查发现,杭州市健身腰鼓协会现任的会长姓朱,这位朱会长具有“双重身份”——他同时也是杭州自游天下旅行社的法人。“事件中,从介绍产品到组织会员外出,他一直用的是健身腰鼓协会会长这个身份。除了行前会借用了杭州自游天下旅行社场地外,没有任何凭证能证明这次出游和自游天下旅行社有关联。”阙科长说,他们多次去现场都没找到朱会长,“员工说,这次旅行是由健身腰鼓协会搞的。但对于这个协会,我们没有直接的管辖权。”

据了解,目前,团友们在这次旅行中被强制消费又尚未退回的费用总计3.4万元。阙科长说,如果可以证明此次活动主办方是自游天下旅行社,他们就可以动用旅行社在行业管理处的质保金先给团友退款,“但现在,没办法证明这是旅行社的行为。”

现场协调会上,工作人员再次通过电话联系了朱会长。朱会长电话中做出口头承诺,会在当天退回朱女士的退款。其他团友的退款,也会在下周之前全部完成。

昨天下午4点,钱报记者接到朱女士来电,表示已收到退款。对这一处理结果,她表示很满意。

消费警示

旅游项目价格低到离谱,一定要多长个心眼

这些年来,经常可以听到社会上各种协会或者俱乐部组织游客参加一些演出、比赛以及活动,这些活动背后常常附带一些旅游项目。那么,对于游客来说,特别是很多老年人,要如何鉴别这些项目背后所藏着的陷阱呢?

杭州市旅游质量监督管理所所长安波表示,不管是俱乐部的活动,还是保健品的推介会,如果外带的旅游项目价格低到离谱,就一定要多长一个心眼。

首先,外出旅游,一定要认准正规的旅行社。出游前,一定要签订旅行合同,仔细阅读合同上的条款;

其次,旅游产品也要学会鉴别,对于一些明显价格过低的产品,就要谨防“购物陷阱”,尽量不要去选择这样的产品。价格不够旅游成本的产品,不太可能有好的体验;

最后,外出旅游购物很普遍,尽量选择购买一些当地的土特产,不要动辄就买些珠宝首饰等价格昂贵的物品,这些东西品质往往很难鉴定。同时,购物时,一定要保存好发票收据等凭证,万一后期需要维权,也有据可依。

12345民情警示 进行时