

# 景区购物无理由退货值得推广

因牵涉异地维权等问题,景区购物纠纷处理起来较为困难,既容易损害消费者权益,也会让景区所在地的旅游品牌蒙上阴影。景区“七日无理由退货”制度假如真能落到实处,可以有效化解此类问题,让消费者和景区实现双赢。



□本报评论员 王学义

七天无理由退货不再是网购的特权了。近日,重庆市沙坪坝区在磁器口古镇和红岩联线景区开展放心消费创建活动,首批有25户商家试行线下七日无理由退货制度。这些商家在店门口和店内醒目位置悬挂了承诺牌,同时,还向消费者告知退货范围和退货程序。(11月19日中新网)

《消费者权益保护法》中规定的七日无理由退货,自2014年实施以来已让热衷网购的人们尝到甜头。当然,相关法条只适用于网购,而不适用于实体店。而今,重庆沙坪坝景区将这剂“后悔药”延伸到线下,对于消费

者而言无疑是一件好事。在今年3·15期间,中国消费者协会启动倡导线下实体店无理由退货承诺践诺活动,沙坪坝景区试行线下七日无理由退货制度,可以说是中消协倡导的积极回应。

与普通实体店不同,景区商家试行线下“七日无理由退货”制度又具有特殊意义。购物是旅游中的重要内容,一方面,发现并购买旅游地的特色物件,本就是一种乐趣;另一方面,购物过程中也往往有诸多无奈,比如冲动购物、被导游诱导、商家蒙骗等。因景区购物而引发的投诉量,多年来一直居高不下。其间,牵涉异地维权等问题,处理起来较为困难,既容易损害消费者权益,也会让景区所在地的旅游品牌蒙上阴影。

沙坪坝景区“七日无理由退货”制度假如真能落到实处,可以有效化解此类问题,让消费者和景区实现双赢。从报道来看,沙坪坝景区已从本月初开始推行这一制度,至今商家已为游客退货8起,金额4.5万余元,收获了游客的点赞。有商家表示,“无理由退货制度对我们商家是一种监督,只有诚信经

营,才能赢得顾客的信任,推动企业更好发展。”这传递出的是一种好声音,让消费者看到了商家的诚信,有利于构建双方的互信。当然,沙坪坝景区“七日无理由退货”仍在试点中,具体成效如何,还有待时间检验。其中一些细节也需完善,比如,规范退货渠道,完善监督模式等。

景区购物“七日无理由退货”具有一定的推广价值。在互联网时代,很多商品价格越来越透明,几乎一键可查,游客发声的渠道也越来越畅通,点评成为非常重要的消费参考,相关部门的监管也更为严格和到位。这就意味着,景区商家再想通过信息不对称来牟利,难度将会加大,而以次充好、强买强卖等违法行为将付出更大代价。

中国已然进入全域旅游时代,游客的消费体验越来越重要。在这种情况下,更多的景区商家必须主动转型,告别一锤子买卖思维,通过创新来促进服务升级。“七日无理由退货”不失为一种很好的方法,让游客安心游玩、放心消费,生意也会越做越广。

## 巷议

### 戏曲进学校是一件美事

11月18日,北京市丰台区教委发布《丰台区戏曲进校园三年行动计划(2019~2021年)》。《行动计划》提出,丰台将在中小学幼儿园扩大试点,把戏曲通识教育纳入课程,每学期不少于10课时。此外,将重点扶持区内30所戏曲教育特色学校。(11月19日《新京报》)

戏曲是中华民族的传统艺术,也是传统文化中的瑰宝,更是表现和传承传统文化的重要载体。这样的宝藏,的确要好好对待。然而,随着娱乐方式多元化、传统戏曲未受到应有的重视,传承正面临严峻考验。人才的断档,正成为戏曲文化传承亟待突破的瓶颈。

“戏曲进学校”的确是一件美事,有着多重利好。不过,真正要落到实处,仍然还有很长的路要走,比如,专业老师、专业教材、经费问题和学生时间安排等现实问题,都必须解决与协调好。戏曲不仅要走进学校,还要“走得好”,而不能始于喧嚣终于寂静。 龙敏飞

## 公交冲突大数据让我们敬畏规则

### 今日谈

□李英锋

11月19日,最高人民法院司法大数据研究院发布“公交车司乘冲突引发刑事案件分析”司法大数据专题报告。

2016年以来,全国各级法院一审审结的公交车司乘冲突刑事案件共计223件。2017年较2016年增长4.8%。最高法的这份数据从宏观和微观的角度,对近年来因公交司乘冲突引发的刑事案件进行了全面分析,向公众直观地呈现了公交冲突的成因、危害、后果、发展态势和各方责任,让人五味杂陈,引人深思。

数据并不冰冷,而是带着种种情绪和态度,拷问着人性、道德和法律的底线。数据也并不“遥远”,就在我们每一个人的身边,事关每一个人的公交安全表现和责任,事关每一个人的切身利益。

在NBA比赛中,会统计每名球员的场上

“正负值”——即球员在上场时间内,球队整体比分的输赢情况,球员的综合表现好,对球队的胜负走势影响大,“正负值”就高,反之就低。在公交车上,每一个人也都有公交安全“正负值”,也都影响着或都能影响公交安全的走势。比如,一名乘客因坐过站问题滋扰了公交司机,就减了分;乘客顾全大局,以其他理性方式解决问题,就加了分……那么,在以往的公交冲突中,大家的公交安全“正负值”是多少呢?最高法的相关数据给出了答案,高达六成的公交冲突是由车费、上下车地点等小事引起,在223起案件中,出现乘客攻击公交司机行为的案件过半,能够理性避让滋扰的公交司机只占三成,能出手制止司乘冲突的乘客只有一成,大多数乘客都选择了沉默……显然,这些表现都是“减分项”。

我们都该认真读一读最高法发布的这些数据,都该想想自己在公交车上有过怎样的表现或会做出什么样的表现,都该算算自己的公交安全“正负值”。只有每个人都绷紧公交安全的弦,都敬畏规则和底线,都承担一份必要的责任,都努力奉献“正值”,才能呵护好公交安全,才能让公交冲突和隐患负增长。

相关新闻详见本报今日A30版



本报地址  
青岛市南京路110号

邮编  
266071

传真(0532)  
80889000

半岛一号通  
96663

报纸广告(0532)  
80889888

半岛互动平台



“半岛+”客户端



半岛都市报官方微信  
bandaobao



半岛都市报官方微博  
weibo.com/bdnews



半岛V视小程序

12月6日-9日 青岛国际会展中心  
第十届山东国际车展  
暨人保购车节年终嘉年华

买贵补差价 扫码送20元门票 抽大奖,送对戒,十重新车好礼享不停

参展品牌:玛莎拉蒂、奔驰、宝马、奥迪、凯迪拉克、雷克萨斯、英菲尼迪、捷豹、路虎、VOLVO、讴歌、林肯、阿尔法罗密欧、进口大众、广汽菲克、JEEP、斯巴鲁、东风日产、东风雷诺、东风本田、东风悦达起亚、一汽大众、广汽丰田、广汽本田、别克、斯柯达、上汽大众、雪佛兰、福特、一汽丰田、一汽马自达、长安马自达、长安铃木、东风雪铁龙、北京现代、领克、观致、奇瑞、吉利、江淮、MG、哈弗、江铃、广汽传祺、北京汽车、宝骏、长安、一汽奔腾、东风风神、东风风光、东风小康、斯威、比亚迪、上汽通用五菱、上汽大众、WEY、一汽森雅等品牌持续添加中……

地址:青岛国际会展中心(青岛市崂山区苗岭路9号)  
电话:0532-80889031、80889035、80889113



扫码送20元门票



最终解释权归半岛都市报