



# 网购退货，“国补”资格能退吗？

## 补贴：退款后资格未返还

“货退了，但补贴资格没返还。”去年底，长沙的李建参加以旧换新活动，从电商平台购入一台洗衣机，扣除50元旧机抵用金额，享受20%政府补贴，最终支付约1200元。收到货后，他发现机身有划痕，考虑到换货需要等待调货，便选择了直接退货退款。

瑕疵认定和退款都比较顺利。收到退款后，李建准备重新下单，却发现“国补”资格并未返还到账户也无法再重新领取。他回忆，咨询过程中，平台客服并未解释资格没有返还的原因，仅提出补偿优惠券。

“当时是接受了，后来想起来不太对。”李建认为，他的补贴资格实际已被使用，但优惠并没有落入他手中，“给我的补偿是满减（80元优惠券），比不上补贴（约300元）。”

遇到类似情况的还有上海的刘梅。今年1月，刘梅通过云闪付支付，享受了约2000元政策补贴，在电商平台购得一台空调。下单后发现型号选错了，她便申请了退款。平台客服称，补贴资格在退款48小时后返还。

数日后，补贴资格未返还。刘梅联系到云闪付客服，对方表示，未返还资格的原因是没有全额退款。详细询问电商平台客服后，刘梅才弄清其中原委：作为会员，刘梅下单购物后会获得若干虚拟币的福利，买空调时便是如此。平台客服回复刘梅，退款时，买空调赠送的虚拟币已在其他订单中被使用，因此退款中扣除了等价金额。

刘梅提供的记录显示，退款额比支付额约少了4元。

刘梅说，了解原因后，她提出返还等价金额，希望平台重新全额处理退款。但平台客服不同意，始终坚持“赠送”100元的解决方案。“没有‘国补’的话，我不会换空调。”刘梅表示，她无法接受这一方案。

实际上，湖南、上海等多地均明确了退货退款后补贴资格退还或重新领取的时间和方式。

中国消费者协会（简称中消协）发布的2024年全国消协组织受理投诉情况分析显示，“国补”消费市场中，商家原因导致消费者资格丧失等行为有待规范。中消协建议，建立补贴名额恢复机制，对于未实际完成交易的订单，自动返还消费者补贴名额。

## 政府补贴

消费被“坑”，优惠难享，维权碰壁？2025年政府工作报告提出，实施提振消费专项行动，并提及制定改善消费环境专项措施。新汽车、新家电、新家装……去年，“两新”政策成效显著。1500亿元超长期特别国债资金带动相关产品销售额超1.3万亿元。

今年，政策加力。1月，国家发展改革委、财政部明确，扩围支持消费品以旧换新。政府工作报告提出，2025年安排超长期特别国债3000亿元支持消费品以旧换新。另一方面，围绕支付流程、退款资格返还、产品售后等方面的投诉仍不时可见。政策延续、加力的同时，如何让以旧换新消费更舒心？

人民网

## 退货

## 售后：退换、价保难

多地相关政策要求，手机等数码产品购新补贴需要现场拆盒激活签收。在社交媒体和投诉平台，不少消费者反映，商家因此拒绝对有瑕疵的商品提供退换服务。

王力便有这类经历。1月，王力使用“国补”购买了一台笔记本电脑。激活签收后，他发现电脑外观有较明显的瑕疵，便和品牌客服沟通退货。对方以激活后不享受“7天无理由退货”为由拒绝。王力通过12315热线进行了投诉。几经周折，电商平台提出给予800元补偿。

商务部等5部门1月印发的《手机、平板、智能手表（手环）购新补贴实施方案》（以下简称《方案》）明确，要引导消费者配合做好必要的产品信息采集等工作，确保每笔交易闭环、可溯，有效防范骗补套补行为。

在介绍《方案》的新闻发布会上，商务部有关负责人进一步解释，手机等产品单价高、体积小、流通性强，采取支付立减的方式进行补贴，给补贴资金监管带来挑战。需要消费者配合做好必要的信息采集和产品验证工作。

除退换问题外，价保难也是“国补”消

费市场的投诉热点之一。人民网“人民投诉”平台去年发布的“双11”消费维权数据报告显示，价保商品退货难、售后难的相关舆情反映突出，不少网友反馈“平台商家以‘国补’为由拒绝价保”。

记者查询多个参与“国补”的电商平台，有平台客服表示，对于使用“国补”下单后，商品降价的情况，符合价保条件的可申请退差价；也有平台明确规定“商品参与‘国补’活动，不支持价保”。

北京市百瑞（深圳）律师事务所律师周贵华认为，若商品存在质量问题（如性能故障、较大的瑕疵），无论是否激活，消费者均有权要求退换或维修，“与是否参加‘国补’无关。”

对于价保问题，周贵华分析，平台若在规则中明确说明“国补”订单不参与价保，且在消费者下单前以显著方式告知，则具有一定合法性；若未履行显著告知义务，则相关条款可能被认定为无效。

“未在价保规则中明确说明‘国补’订单不参与价保，但在消费者申请价保时拒绝的，可能涉嫌侵犯消费者的知情权和公平交易权。”

## 普惠：他们也想参与

“你抢优惠券了吗？”“上哪抢去？我不知道。”这一幕发生在一个乡镇家电销售点。店铺老板林平反映，以旧换新补贴是惠民政策，但身边不少老人参与有困难。

多个省区市的“国补”需要消费者下载云闪付APP或通过其他小程序，完成实名认证，领取补贴资格。

“农村大多是老年人，不太会用智能手机，更不用说领补贴了。”林平说，不少顾客有以旧换新的需求，但由于不会操作，或不满足姓名、身份证、手机号一致等要求，不能使用补贴。

难点同样出现在销售上。今年1月拿到家电以旧换新主体资格后，林平至今一单补贴没完成。除顾客参与度不高外，作为商家的他对补贴流程也是一知半解。此外，享受补贴需要商家先垫资，林平害怕垫资后补贴申请不通过，反而赔钱。

林平的店铺同时经营家电和家装业务。他说，相比家电，家装换新的商家资格申报更加复杂，很多商家“知难而退”。

“希望能让小微家电门市也参与到以旧换新活动中来。”多地网友反映，老人及小微经营主体参与“国补”不易。

国家发展改革委、财政部1月发布的《关于2025年加力扩围实施大规模设备更新和消费品以旧换新政策的通知》明确，各地区要合

理确定、及时更新参与消费品以旧换新活动的经营主体名单，不得以销售额、垫资能力等为限制经营主体参与，要一视同仁支持不同规模经营主体参与活动。

《通知》还要求，简化补贴流程，通过群众广泛知晓、日常使用频次较高的政务平台、手机应用程序等发放补贴资格。不得限制消费者付款方式和支付凭证类型。

北京大学政府管理学院教授马亮建议，通过依托群众熟悉的政务服务发放补贴，在重点地区开拓纯线下渠道，设立基层服务点为群众答疑解惑、协助购买等方式，进一步提升政策普惠性。

林平说，自己加入了相关部门建的“国补”活动群，群里有人发过申报材料清单和常见问题，但身边没有年轻人帮助，还是“整不明白”。林平心想，要是现场培训会或详细指导视频就好了。

“希望有一个专门的‘国补’投诉、建议通道。”有消费者表示，“国补”消费中遇到的问题区别于其他消费纠纷，具有一定特殊性和复杂性，专门的问题反映渠道既有利于消费者维权，也能为政策进一步优化集中提供参考。

