

网购退货后“国补”资格可再次领取

湖南明确:在退货第三日6时后可领 业内提醒:数码产品激活后无质量问题难退单



据媒体报道,日前,长沙市民李建使用“国补资格”购买商品退货后,却发现“国补”资格并未返还到自己的账户。眼下,使用“国补资格”购买的商品如发生退货,是否能够顺利地拿回自己的“国补资格”呢?

3月31日,三湘都市报记者走访发现,目前,长沙已明确,参与“国补”的商品,在退货后第三日6时后可再次领取国补资格。

■三湘都市报全媒体记者 全若楠



3月17日,新化县东方城市广场一商场内,市民在选购手机。消费品购新补贴政策实施后,消费市场活力被有效激发。

吴永华 摄

1 退货返“国补”资格 第三日6时后可领

在社交媒体平台,曾有类似遭遇的消费者不少。“退货不退资格,过期解绑再领也领不到,但是资格又显示被占用,想领其他地区的也领不了。”一湖南网友称。

而记者了解到,湖南省商务厅在2025年以旧换新实施细则公告中已明确规定:如果消费者购买后全额退货(含在电商撤销交易),可在第三日6时后重新领券。比如,消费者在4月1日进行退货,那么,将可以在4月3日6时起重新领券。如发生退货情形,参与企业通过原支付渠道退还消费者实际支付金额。如退货发生在财政补贴资金拨付给企业以后,企业及时将与退货补贴资金退还财政。

在湖南省家电以旧换新活动界面详情页上,对相关内容也进行了提示。

“‘国补’券退单后,当天无法再次使用,会显示已使用,第二天会消失,再次申领会出现‘用户单品类单能效已达上限’等字样,第三天6点才可再次申领。”一曾经使用“国补”进行消费后退单的消费者如是说。

记者致电湖南省消费者保护委员会,工作人员回复称,目前,湖南没有收到相关投诉。

2 因质量问题退货 “国补”资格可返还

3月31日,记者走访长沙线下多家数码、家电卖场,问及退货后“国补”资格是否会返还,小米(泊富国际广场)、Apple授权专营店(泊富国际广场)和苏宁易购(五一广场店)门店工作人员均表示当场如果发现有质量问题退换,资格会随即返还。

“‘国补’商品都需当场拆封,一般不支持七天无理由退货,有质量问题可以退换,如果现场操作退货,‘国补’资格可以退还。”Apple授权店工作人员说。长沙京东MALL用户运营陈永亮确认,“线下产品出库后,等待第三日6点后即可返还‘国补’资格。”

华为授权体验店(泊富国际广场)则表示“国补”当场拆封后有瑕疵可退单,但激活后的手机无法退单,“国补”资格无法返还。而另一家华为智能生活馆(长沙润和国际)员工表示若发生退货,“国补”资格可以退还。

律师说法

“已激活”商品有质量问题 商家不得拒绝退换货

湖南和大律师事务所副主任王友华表示,若商品存在质量问题(如性能故障、较大的瑕疵),商家以“已激活”为由拒绝退换货属于违法行为。“根据《消费者权益保护法》第二十四条:商品存在质量问题的,消费者可要求经营者履行更换、修理或退货义务,不受‘七天无理由退货’限制、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第七条、第二十条:手机等电子商品激活后可能被认定为‘商品不完好’,但该规定仅适用于消费者无理由退货情形。质量问题不适用此限制,商家不得以‘已激活’规避法定三包责任。”

关于“国补”产品是否参与价保,王友华律师认为若平台未在下单前明确告知“国补产品不参与价保”,相关条款对消费者无约束力。“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(如弹窗提示、加粗标注等),则具有一定合法性。平台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。”

王友华律师建议,相关部门进一步明确补贴政策细则,细化国补商品的价格计算规则,防止商家虚高定价或通过涨价等方式套补,侵害消费者利益。监管部门可重点加强对补贴商品价格的监测,对参与国补商品的价格波动进行动态监管,及时发现异常涨价行为。

3 使用“国补”购买,数码产品需现场激活

对数码产品要求使用“国补”购买的商品必须现场激活,消费者讨论激烈。有消费者称,如此一来,这件商品便无法当作礼物送人。也还有网友表示,遇到了快递员提前拆封激活,或者遇到过拆封后商家以产品有瑕疵拒绝退换货等情况。

对此,今年1月商务部等五部门印发的《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,并解释其目的是确保每笔交易闭环、可溯,有效防范骗补套补行为。

2025年“国补”细则也明确要求,消费者购买数码产品需现场拆封激活,销售企业需采集商品名称、销售金额、SN码、IMEI以及激活照片(需清晰展示已激活产品的SN码,且应和包装盒上的SN码二者一致)。

4 “国补”商品参与价保,仅部分商家支持

有消费者反映,在苏宁易购买了苹果手机之后发现有更大的优惠券,商家却拒绝退差价。

3月31日,记者了解到,在线上电商平台,不同商家价保规则各不相同。记者咨询华为旗舰店客服相关价保问题,在客服提供的链接中,记者看到一份《2025年湖南省换新补贴活动规则》,其中提及:商品因国家补贴产生的降价不支持价保,但该活动规则显示2月28日前已结束。美的客服则回复表示只要是在本店购买产品,店铺如果降价,可以在30天内申请退差价。

在线下的走访中,记者了解到,购买“国补”产品后若碰上更大力度的优惠,不同门店规则也有差异。其中上述华为授权店、Apple授权和苏宁易购工作人员称店内购买商品后不能申请退差价,“没有价保一说,但是目前店内做的‘国补’活动比外面都要便宜很多,不同产品还可叠加苏宁优惠活动。”苏宁易购工作人员解释。记者走访多家数码家电品牌发现,不少店铺会在门口摆出立牌称“国补”可与店内活动叠加,享多重优惠。

上述小米门店则表示可以退差价,“例如5000元的电脑补完4000元,但是如果说它降到4800元了,我们会给你补200元的差价,因为小米这边确实多赚了200元。”

随后,记者拨打了长沙市数码和家电以旧换新咨询电话,问及购买“国补”产品后遇上降价或更优惠的情况是否可以申请价保或退差价,两名工作人员均回复称以不同店铺的价保规则为准,目前没有明确“国补”价保的相关规则。