

商家“国补”商品价格为何不降反涨？

国家补贴新政亟待“反套路”



国补带动消费，市民逛商场选购

海尔京东自营旗舰店 >

海尔 (Haier) ...
数量 ×1, X11高配536l
大筒PTC净洗烘
①到手¥3868.04
¥5999

支持7天无理由退货

实付款 共减¥2130.96 合计¥3868.04 >

订单编号: 58 | 复制

交易快照: 发生交易争议时, 可作为判断依据 >

支付方式: 微信支付

支付时间: 2024-11-01 07:19:45

网友此前购买同款洗衣机的价格

海尔京东自营旗舰店 >

海尔 (Haier) 滚筒...
数量 ×1, X11高配536l ~
①到手¥4389.04
¥6299

支持7天无理由退货

加购物车 使用帮助 申请售后

实付款 共减¥1909.96 合计¥4389.04 >

订单编号: 6 | 复制

交易快照: 发生交易争议时, 可作为判断依据 >

支付方式: 银行卡支付

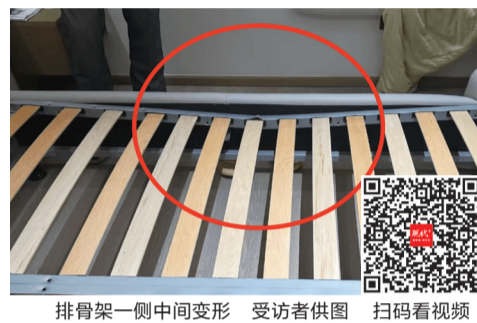
支付时间: 2025-01-21 16:29:27

下单时间: 2025-01-21 16:28:34

张先生参加国补购买洗衣机的价格

现代快报快快帮
315直通车

3.5万买的进口床架换一次塌一次



排骨架一侧中间变形 受访者供图 扫码看视频

近日,家住南通的陈女士向现代快报“快快帮·315直通车”反映,2022年,她花3.5万余元买的床,睡了一年就出现排骨架变形的问題。商家给她换了一张全新的排骨架,结果1个多月后又变形了。陈女士要求退货退款,这样的诉求能得到满足吗?3月13日,现代快报记者进行了多了解。

新床床架换一次塌一次

2022年10月,陈女士到南通百安宜家进口馆选购家具,最后挑中纳图兹(NATUZZI ITALIA)品牌的进口皮床。据店员介绍,该床是意大利原装进口,国庆节活动价为35692元(不含床垫)。

2023年4月6日,皮床送货入户。“我们是4个月,也就是2023年8月才搬进新房的。”陈女士表示,睡了一段时间后,感觉床铺的左侧排骨架微微塌陷,以为是床垫没铺好,哪知塌陷感越来越强,掀开床垫才发现是排骨架凹下去了,明显变形。2024年6月,她联系上店里的销售,对方答应换一张全新的排骨架,但因为是进口商品,等待周期较长,陈女士同意了个处理方案。

2024年12月中旬,新的排骨架送到,可一个月后出现相同的问题。“这次是另一侧塌下去了。”陈女士说,有了上次的经历,她直接查看了排骨架,果然是排骨架右侧变形。

陈女士要求门店退货退款,对方却只同意更换并加固。“换一次变形一次,而且整张销售单上没有他们正式的公章,我开始怀疑这到底是产品质量问题还是有其他原因。”陈女士告诉现代快报记者,后来经别人提醒,她发现整张排骨架除了两端支撑点外,中间完全没有受力支撑。

商家拒绝退货退款,只肯换床架加固

3月13日下午,现代快报记者联系了纳图兹门店负责售后的夏女士,她表示无法满足陈女士退货退款的要求。“这张床的质保期是一年,是从送货入户开始算,应该是2024年4月6日结束,之后就过保了。但我们还是本着解决问题的目的,给她免费更换了排骨架。”夏女士表示,门店卖出的同批次商品,目前只收到这样一起售后反馈,不确定变形的原因是什么。目前只能给陈女士再次更换排骨架,并对两侧床围进行改造加固。

3月初,陈女士拨打了12315消费者投诉举报热线反映情况,南通市崇川区市场监督管理局唐闻分局工作人员表示,若陈女士不能接受店家提供的处理方式,只能走司法途径。

3月13日,现代快报记者联系上崇川区市场监督管理局,相关负责人表示陈女士反映的情况已经知悉,详细情况还在进一步调查中。

商家应举证商品质量达标

这种情况下,陈女士该如何维权?江苏同大律师事务所李小亮律师介绍,《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定,当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。陈女士称,床架两次出现变形问题,有可能构成“商品不符合质量要求”。《消费者权益保护法》第二十三条第三款规定,商品在六个月内出现质量争议的,由经营者承担举证责任。因此,商家应证明所售商品符合质量要求,必要时可以委托第三方鉴定。

李小亮称,如果双方协商不成,陈女士可以通过诉讼解决,还可以同时要求商家承担其他损失。现代快报/现代+记者 严君臣 花宇

打折优惠后不到4000元的洗衣机,国补后竟然花4300多元才到手?近日,有消费者向现代快报反映,使用国补资格消费的过程中,并没有享受到真正的实惠。

有关部门的通报也印证了这一现象并非偶发。中消协今年2月指出,部分商家和平台在实际执行过程中,背离了国家补贴政策的初衷。问题出在哪里,其中藏有哪些套路?近日,现代快报记者展开调查。



扫码看视频

现代快报/现代+记者 宋体佳 杨晓冬 徐梦文/摄
(部分图片由受访者提供)

遭遇 不到4000元的洗衣机,国补后4300多元到手

“国补后到手价反而更高了。”近日,辽宁市民张先生(化姓)向记者反映,1月21日,他在京东平台上购买一款洗衣机,算上补贴和旧机抵扣,一共花费4300多元。本来以为享受了实惠,结果在社交平台上发现,2024年10月该款洗衣机上市后,不少网友称到手价仅3800—3900元。

张先生遇到的情况并非个案。3月9日,浙江一网友在社交平台上反映:

“这个是先降价再国补吗?”3月8日,她在天猫商城购买美的变频微波炉,享受国补到手价351.13元,但第二天该款产品就降价为343.2元。“昨天付的,快递都在路上了。今天一看,比我昨天买的还便宜几块钱,客服还不支持补差价。”她就此吐槽。

江苏的陈女士在天猫商城方太旗舰店购买一款油烟机,去年11月国补开始

前售价2617元,国补后竟成了2994元。还有网友发帖称,苏宁易购平台上同一个型号的空调,没有国补4259元,国补后4319元,价格反而更高了。

现代快报记者在调查中发现,网络平台上大量关于国补的投诉。在黑猫投诉平台输入关键词“国补”,显示有8789条相关投诉,大多为不满意商家执行国补后的销售价格。

调查 以国补替代促销,有商家变相截留国补实惠

国补本是惠及消费者的好政策,为何有些地方却落不到实处?

今年2月6日,中消协发布2024年全国消协组织受理投诉情况分析,指出部分商家营销行为有待规范。国家补贴政策的初衷是让利于民、促进消费,但部分商家和平台的不当行为损害了消费者权益,背离了政策初衷,主要包括:一是商家涨价“套取”补贴。一些商家在补贴前抬高价格,再用国补优惠吸引消费者,消费者质疑补贴被商家或平台截留。二是使用国补后不给予价保。消费者购买了国补商品后发现价格大幅下降,要求补差价但被商家以“国补商品不

参与价保”为由拒绝。三是商家原因导致消费者国补资格丧失。商家未按承诺时间发货,或者以库存不足为由强制取消订单,导致消费者国补资格丧失。

调查中,现代快报记者就上述问题无论是采访线上销售平台还是线下商家,对方都不愿正面作答。当记者以消费者名义提出相关质疑时,有平台表示,部分商品在节庆期间商家或者品牌方促销力度更大,可能会比国补更优惠。

不过,不排除部分平台或者商家暗中玩“套路”。某大型家电销售企业的资深管理人员透露,在国补政策刚开始实施时,确实有商家先偷偷提价,再通过国

补吸引眼球开展销售,但随着监管部门的出手整治,这种现象有所好转。

“现在的情况和以前不一样了,有些商家的手段更高明。”该管理人员透露,国补政策实施前,商家为了拉动消费,往往会开展节庆、满减等各种各样的促销活动,一款售价5000元的家电,消费者不到4000元就能买到。现在国补来了,商家虽然不能提高商品售价,但可以减少促销活动的频次或降低优惠力度,甚至用国补给的实惠来替代之前的促销优惠。比如原先实际售价4000元的电器,现在国补后3900元,商家变相截留了大部分国补实惠。

监管 相关部门正在研究新政策,弥补漏洞

现代快报记者注意到,相关部门在发布的国补通知中明确,在支付环节向消费者明确提示获取政府补贴金额,不得“先涨价后补贴”、变相涨价、以次充好、以旧充新等,不得发布虚假性、误导性信息,不得利用自身大数据优势做出有违消费者意愿的行为。同时,严格防范并依法严肃处理骗取、套取国家补贴资金行为,对涉嫌犯罪的单位或个人,要及时移交司法机关追究刑事责任。

针对国补过程中出现的乱象,多地政府部门正在加强监管。比如,去年10月,湖北省商务厅开出针对家电以旧换新补贴“骗补”“套补”的首张罚单。这也是全国首张家电“以旧换新”国家补贴政策实

施过程中商家因为违法经营行为收到的处罚罚单。今年2月14日,四川省商务厅发布《关于清退家电以旧换新违规销售企业的公告(第三批)》。2月25日,云南省商务厅发布《关于取消云南腾科商贸有限公司等10户企业参与家电以旧换新活动资格公告》。

面对巨大的国补利益诱惑,一些商家通过降低促销优惠力度来达到实际截留国补实惠的目的。3月12日,现代快报记者致电国家市场监督管理总局、商务部,双方均表示接到过类似投诉,有关部门建议消费者通过当地的12345政务服务热线或是网站留言进行反映。

商务部流通发展司批发业发展处工

作人员表示,针对实际操作中存在的涉嫌“骗补”“套补”的情况,他们会发布新的应对措施,目前还在制订中。

如何让消费者享受到“真金白银”的优惠?中消协建议相关部门进一步明确国补政策细则,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,侵害消费者的利益。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。平台应当建立完善售后保障机制,明确国补价保政策。同时,建立补贴名额恢复机制,对于未实际完成交易的订单,应当自动退还消费者补贴名额。