

百姓关注

购买家电，如何避免「消费陷阱」

人民日报记者 赵兵

今年以来，在以旧换新、购买补贴等优惠政策下，居民家电消费持续增长。与此同时，不少消费者反映自己在购买家电或售后服务中遇到问题，呼吁对家电消费领域加强监管。

新买的烘干机第一次使用就出现异常，维修鉴定需更换电机；新电视没用多久，就出现花屏；洗衣机故障频发，多次维修仍不能使用……近一段时间以来，在人民网“人民投诉”上，对于家电消费领域的投诉中，性能故障、安全隐患及“三无”产品等反映产品质量问题的投诉占比最高，约占40%。

四川成都市的杨先生在网络上购买了一款冰箱，他以为买的是“美菱”牌，到货后才发现是“美凌”。更让他不满的是，冰箱到货时是倒置的，外观多处刮痕，且冷冻不恒温。他向商家反映，“对方要我们垫付运费寄回去，后来又说要半价卖给我们。”与商家、电商平台多次协商后，商家才同意退款退货。

山东青岛市的李先生投诉，今年1月，在电商平台购买了某知名品牌的除醛空调。安装使用半年后，他无意间发现这台空调内机与外机条形码不一致，“内机条形码的型号比除醛型号便宜两三千元。”他向电商平台投诉，对方却拒不承认。此外，智能家电不智能，“智能马桶漏水，有时马桶盖还打不开”“智能门锁摄像头模糊，还时常无法开门”……也让消费者十分头疼。

当家电出现质量问题时，不少消费者反映自己曾遭遇多次预约维修无人上门、维修质量不达标、随意抬高维修价格等情况。

山东烟台的王女士反映，她曾联系家电维修公司上门修空调，“师傅检修后说加氟即可，收费520元。但加氟后空调仍不制冷。第二次维修，师傅说内机主板坏了，收费300元。换了主板，空调仍不制冷。”无奈，她联系品牌方售后，售后人员检查后却表示空调已经无法维修。“我要求家电维修公司退还维修费用，对方一直拖延。最后打了12345热线，维修公司才主动协商退费。”王女士说。

网友刘先生在网上“人民投诉”上反映，他花了2000多元买的空调，安装费却要1000多元。他多方投诉，品牌方表示此前是误会，最终收了500元。刘先生表示，虽然协商结果自己还满意，但其间耗费了太多时间和精力。

中国人民大学法学院教授姚海放表示：“家电维修售后涉及专业技术、鉴定、证据等。消费者往往很难判断售后服务的质量和相应收费是否合理，容易遇到无效维修、收费混乱的问题，维权成本相对较高，一些不法商家借此‘宰客’。”

家电消费，如何克服产品质量和售后服务的固有难题，如何让消费者放心省心？

首先，提升家电产品质量，是提升消费者满意度的前提条件。“当前，市场竞争激烈，只有做优做强产品质量，让家电产品经得起日常使用的检验，才能赢得消费者信赖。”商务部国际贸易经济合作研究院副研究员姜照贝认为，一方面需要企业生产努力提升产品质量，严把品控；另一方面，也需要有关部门加强监管，倒逼企业提升产品质量。

“对于消费者而言，高品质的消费，不仅意味着较高的产品质量，还包括较高的购买满意度、售后满意度等。这些环节能否提供优质服务，直接影响人们的消费意愿。”姜照贝说。

采访中，不少消费者表示，他们曾针对产品问题向销售方投诉，有的回复拖沓，有的以电话骚扰、后台结束流程等方式制造麻烦，阻碍消费者维权。

北京市铸成律师事务所律师马媛表示，“消费者遭遇维权困境，究其原因，一方面，家电交易链条涉及生产商、销售商、电商平台、物流、安装服务等多个主体，发生纠纷时责任认定和归属往往存在争议，消费者在举证环节也面临信息不对称、证据收集困难的现实障碍。另一方面，部分经营者为追求短期收益，在宣传中存在夸大或遗漏关键信息等行为，增加了消费者维权的成本与难度。”

专家表示，需要进一步厘清各方责任。消费者买到仿冒产品或劣质产品，电商平台是否负有责任？“根据消费者权益保护法第四十四条，网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”因此，商家和电商平台都应当承担相应责任。”姚海放说。

对于消费者在维权中可能遭遇电商平台、商家和物流相互推诿问题，该如何解决？“如存在虚假宣传、商品质量瑕疵等问题，商家应承担退换货、赔偿等责任；电商平台应对入驻商家负有监管责任，及时公示投诉处理流程及结果；物流企业对运输过程中可能发生的消费品损毁问题负有履约责任。”姜照贝建议，应进一步完善对不同经营主体的信用评价体系，利用数字化技术和手段开展动态监管，打造放心消费环境。

此外，针对消费者维权成本高的问题，姜照贝建议优化并推广“小额诉讼程序”，为小额消费纠纷设立快速处理通道，鼓励全流程在线解决；对于大额消费纠纷事件，加强司法机关、商务、市场监管、消费者协会等部门的协同合作，完善调解机制，强化判决执行力与威慑力，合力打造便利化、低成本、高效率的消费维权体系。

(徐一参与采写)

成为拉动城市旅游的“招牌菜”“新坐标”

走进免税店看消费新潮流

人民日报记者 王观 洪秋婷 王崧欣

免税店又要“上新”了——

前不久，财政部等部门印发的《关于完善免税店政策支持提振消费的通知》(以下简称《通知》)正式实施，从支持国内商品进店销售、扩大免税店经营品类、放宽免税店审批权限、完善免税店便利化和监管措施等方面细化举措，进一步加大免税店对出入境旅客购物消费的吸引力。

从手机、微型无人机、运动用品、保健食品到老字号产品、文创产品、非遗产品，更多便于携带的消费品被纳入经营范围，更多能体现中华优秀传统文化的特色优质产品将走进免税店。

新政策实施一个多月以来，各地有哪些亮点？免税店引领消费新潮流，还有什么值得期待？记者近日进行了采访。

市内就能买到免税商品，“网上预订+线下提货”更方便

“不用提前几个小时去机场匆忙抢购，可以在市区里悠闲地挑、仔细地选，而且东西也很划算，这种体验非常好。”今年8月，广州首家市内免税店正式开门迎客，吸引了不少消费者。因其坐落于天河区CBD核心地带的广州友谊商店(国金店)，地理位置优越，一开业就人头攒动，十分热闹。

市内免税店，相较于位于机场的口岸出境免税店，在位置上更加便利。去年，财政部等部门印发《关于完善市内免税店政策的通知》，着力促进市内免税店健康有序发展。今年以来，多地首家市内免税店竞相落地。

9月，成都首家市内免税店开业，既引入了国际一线品牌，又融合了川酒、三星堆文创、熊猫国潮等本地特色；11月，西安市内免税店与消费者见面，标志着西安乃至西北地区的免税消费场景迎来了新突破；同样在11月，天津首家市内免税店正式投入运营，采用“免税+有税”“进口+国产”“线下+线上”的经营模式，同步设有离境退税业务……

大力发展市内免税店，不仅能有效提升游客购物便利度，还能成为拉动城市旅游的“招牌菜”，吸引更多游客，进而带动相关产业发展。

聚焦持续提升旅客免税购物体验，《通知》提出了多项务实举措。比如，支持口岸出境免税店、口岸出境免税店和市内免税店提供网上预订服务，允许旅客在市内免税店预订后在口岸出境免税店提货。

“允许免税店提供‘网上预订+线下提货’

等便利化服务，符合当前消费者线上购物的习惯，不断提升购物便利度，也有助于进一步拉动旅客消费。”北京国家会计学院院长李旭红说。

广州市内免税店运营负责人表示，政策提到网上预订等服务，满足消费者实际需要，尤其是通过线上小程序，消费者可以预订并购买商品，离境时在机场提货，能为他们提供很大便利。目前，公司正在筹备线上预订系统，力求上线后进一步提升消费者购物体验。

据介绍，为提高旅客前来购物的交通便利性，广州已携手小马智行开通自动驾驶国金专线，与香港环岛中港通合作试运营德港直通巴士，将逐步实现每天双向20班次往返香港机场。同时，市内免税店正与文旅部门、旅行社及星级酒店开展联动，将市内免税店精准纳入多元化入境游、高端定制游等主题旅游线路，串联“吃住游玩购娱”全场景，为消费者提供“旅游+跨境交通+免税购物”的全新零售。

经营品类进一步增加，更多优质国货、国际热销品摆上货架

在近期举行的“双11”促销活动中，中免集团大连市内免税店取得了良好业绩。店内不仅销售国际品牌，本地文创、特产及国内各地名特优产品也种类繁多，成为向世界展示国潮特色商品与传统文化的平台。“‘进口+国产’的商品组合，让入境游客能更便捷地购买特色纪念品，也让国内出境旅客乐于将国货精品带往全球。”该免税店负责人说。

在广州市内免税店里的国潮文化馆，一名来自俄罗斯的游客购买了一盒“冰墩墩”国潮玩偶礼盒。国潮甄选区域销售员坦言，近年来，越来越多的境外旅客喜欢选购有中国特色的产品。

此次免税店政策“升级”的一大亮点，就是支持国内商品进入免税店销售。《通知》提出，鼓励具有免税商品经营资质的企业和经国务院批准允许参与免税店经营的外商投资企业加大优质特色国内商品采购力度；有关企业采购国内商品，进入口岸出境免税店和市内免税店销售，视同出口，退(免)增值税、消费税；口岸出境免税店、市内免税店用于销售国内商品的经营面积原则上不少于其经营面积的1/4。

“引入老字号产品、文创产品、非遗产品等能够体现中华优秀传统文化的特色优质产品进入免税店，有利于弘扬中国传统文化，也

有利于进一步提振消费，尤其是引导海外消费回流，吸引境外旅客入境消费，促进免税商品零售业务健康有序发展。”李旭红说。

“近年来，我们的明星产品如自然堂小紫瓶系列、极地圣水等，受到越来越多境外旅客的青睐。国家出台多项政策引导国货美妆产品进入免税店，有利于我们开拓更广阔的市场，直接拉动销售增长，更激励我们努力向世界传递中国美妆科技与文化价值，推动品牌走向国际市场。”自然堂集团公共事务总经理陈娟玲说，自然堂正积极入驻免税店，目前已经在上海、海南、广州、深圳等地方的免税店销售，不断迎合市场需求，扩大国产品牌影响力。

广州市商务局有关负责人表示，目前，当地正积极推荐广绣、核雕、木雕等岭南非遗衍生品以及十五运会特许经营商品进入市内免税店，将地方文化符号、重大赛事活动与免税消费场景深度融合；同时，协助市内免税店引入陈李济、致美斋、李占记等百年中华老字号品牌，支持国产品牌提升市场认可度与国际竞争力。

鼓励因地制宜，丰富消费体验，“免税+”融入更多地方特色

上午10点，中哈霍尔果斯国际边境合作中心联检大厅内已是一派熙攘景象。30条人工通道与18条快捷通道全部开放，日均验放人员超过2.8万人次，最高单日客流量可达4.4万。合作中心内，各国商品琳琅满目，既有特色工艺品、时尚服饰，也有优质食品、智能产品，吸引着往来旅客。“国门+免税”的独特吸引力让这里成为新疆旅游的新地标。

“中国的袜子、手套质量好，款式新，价格也便宜，我的顾客都喜欢订这些。”哈萨克斯坦客商古丽娜一边打包货物一边笑着分享她的感受，“再加上通关方便，政策好，我可以随时进货，生意越做越好。”



图①今年11月，陕西西安首家市内免税店正式开业，内设免税商品区与有税商品区，免税商品区涵盖美妆、箱包、电子产品等品类。图为顾客在店内选购商品。

彭华摄(影像中国)

图②顾客在天津市内免税店有税商品区域选购商品。

新华社记者 孙凡越摄



一次性信用修复政策公布，将帮助哪些人重塑个人信用？

12月22日，中国人民银行发布一次性信用修复政策，明确自明年1月1日起，符合相关条件的逾期信息，将不会在个人信用报告中予以展示。

哪些人能获得政策支持？为什么要做“一次性”安排？公众该如何维护良好的信用记录？来自中国人民银行、金融机构的专业人士进行了深入解读。

支持信用受损但积极还款的个人

个人信用报告中最近5年的逾期记录，是银行发放贷款的重要参考。此次政策对于不再予以展示的逾期记录，明确了范围和条件：

从时间来看，逾期信息产生于2020年1月1日至2025年12月31日期间；从金额来看，单笔逾期金额不超过1万元；从前提来看，个人在2026年3月底前足额偿还了逾期债务。

看到这一消息，北京的个体工商户李先生很期待：“2021年因店铺暂时停业，我的信用卡一度出现逾期，虽然后来结清了欠款，但因为逾期记录，房贷一直没有办法。逾期记录不再被展示将有利于降低我的融资门槛。”

“受新冠疫情等多方面因素影响，一些个人财务状况发生了难以预料的变化，未能按原借款合同约定时间偿还贷款。虽然事后已全

额偿还了债务，但信用报告仍然需要按规定展示历史逾期记录，个人在获得新的贷款支持等方面受到了一定影响。”中国人民银行副行长邹澜在当日召开的发布会上介绍，为了更准确地反映个人真实信用状况，帮助已还款的逾期人群加快重塑个人信用，中国人民银行在充分论证的基础上，研究制定了一次性信用修复政策。

邹澜认为，政策为曾经失信的个人提供容错纠正的机会，可强化个人履约守信意识，有助于社会公众有效改善信用状况，激发微观主体活力。

对金融机构而言，修复政策有利于重塑客户关系，为金融机构拓展优质客群、释放信贷需求创造空间。

在“包容”和“约束”之间找寻平衡点

采取“免申即享”模式，个人无需申请和操作；设置3个月宽限期，留出筹措资金时间；额外增加2次线下免费查询个人信用报告机会，方便公众核对逾期记录、确认修复进度……一系列便捷高效的政策安排，凸显了“容错纠错”的政策温度。

“考虑到过节因素，我们将政策宽限期设置到春节后的一段时间，也就是到2026年3月31

日截止。”中国人民银行征信管理局局长任咏梅介绍，在做了充分准备和周密部署后，多项便民措施力争让政策更加顺畅、精准地触达每一位符合条件的个人。

记者了解到，在今年11月30日(含)前足额偿还逾期债务的个人，征信系统自2026年1月1日起就不再展示相关逾期信息。

中国人民大学教授吴晶妹表示，通过精准施策，政策给确有困难但主动履约的人“松绑”，避免其陷入长期信用困境。

也有人疑惑：一次性信用修复政策是否意味着信用约束变松了？

“政策是对符合条件的征信信息的一次性特殊处理，只适用于2025年底前产生的逾期信息，2026年新产生的逾期信息不包括在内。”任咏梅解释了政策划定的刚性底线。

共同维护良好信用记录

如今，信用早已融入日常生活的方方面面。公众愈发珍视个人征信记录，相关部门也在全力保障个人征信权益。

近年来，一些非法中介机构打着“征信洗白”“征信铲单”等幌子，骗取个人钱财，倒卖个人信息，严重侵害公众利益。

任咏梅强调，一次性信用修复政策完全免

费，“免申即享”，无需委托第三方处理。任何以该政策名义索要钱财、索取信息均属诈骗行为。公众需提高警惕，如果发现相关违法违规线索，可向中国人民银行反映，或向当地公安机关报案。

北京银行行长戴伟表示，如果遇到暂时的资金困难，可以提前主动联系贷款机构商定解决方案，调整还款安排。同时要避免过度透支或多头借贷，及时足额偿还债务，注意积累良好信用记录。

“部分不法中介打着‘债务重组’等旗号，诱导消费者‘借新还旧’或者申请高息过桥垫资。逾期债务尚未结清的个人，对此要保持高度警惕，避免因此落入债务陷阱。”任咏梅说。

中国人民银行征信中心主任张子红也提醒，如果公众对自己逾期信息的政策适用情况存有疑问，一定要认准正规官方渠道予以解决，谨防上当受骗、蒙受损失。

据介绍，公众可优先通过线上渠道获取本人信用报告，金融机构网上银行、手机银行App、银联云闪付App、中国人民银行征信中心官网等均能提供查询服务。金融机构智慧柜员机、自助查询机以及中国人民银行各分行征信服务柜台等线下渠道也将持续提供查询服务。

新华社北京12月22日电