

“玩法”更透明 标准需统一 回收拆解体系亟待完善

消费者心声： 期待话语权 “玩法”需透明

采访中,不少体验者提出:“以旧换新的出发点当然很好,操作也很便捷,但在实践中感觉消费者缺少话语权,规则完全由商家制定,没有申诉的渠道。”

杭州市钱塘区河庄街道的沈先生是一位摄影发烧友,常常去河庄田城汇里拍摄美图,“这个月有啤酒龙虾节和田园音乐会,我一般用定焦镜头,就想着是不是把套机镜头出闲置,换个电饭锅也行。”他有个索尼 A73 相机的套机镜头 28-70,因为平时主要用定焦,套机头自入手以来都没打开使用过,基本算是全新成色,预估了一下有 1024 元,就按操作寄出去了。

等了两天,淘宝质检电话来了:镜头有划痕,只能按 800 元回收。

平台要压价,在他心理预期内,但他很怀疑这所谓“划痕”的来历:“寄出前也拍了照,镜头并没有什么印子。但事已至此,百口莫辩了。以后能线下处理还是选线下。”

而家住上城区小营街道的李小姐,本着闲置不浪费原则,在购买 AirPods3 的时候选择了京东的以旧换新服务。耳机售价 1300 多元,她在购买页里走完旧手机估价流程,提交订单补差价 8.2 元。

第二天中午,工作人员就上门了。对方确定李小姐的手机已经还原,然后拿出测试机器,连接上旧手机开始操作,5 分钟左右操作完成之后确认了一个回收订单,再继续开机测试拍摄功能。

李小姐问,手机以 1000 元的价格回收之后用来干什么?对方答“二次销售”,又问可以卖到多少钱,答“不到 2000 元”。对方确定手机功能 OK,在李小姐出示身份证后拍照,告知定单生成不退不返还,没有售后。此时,李小姐获得了新的耳机,工作人员离开了。

但她拆开包装发现,左耳机上有黑色灰尘,耳机盒背面有磨损的划痕,很明显不是新的。第一时间联系客服,对方反馈是商品一定是全新的,如不满意建议换货。可李小姐研究了换货规则发现:不会退回收手机的钱,而是退到京东 E 卡,而且京东 E 卡有使用范围和限制。

李小姐因此产生疑问:这种形式的“以旧换新”,受益方是谁?

一个被售后处理过的次新商品,大概率不可能在官方店里出售,但是又不可能直接被销毁,是不是“最好”的处理方式就是悄无声息地以新品的价格流入市场?于是找到了回收行业合作,而回收是不提供任何售后服务的。她希望“以旧换新”的“玩法”能更合理、更透明。



专家建议： 标准需统一 回收体系待完善

“两位体验者的经历,说明‘以旧换新’在程序设定上还需要优化,这一措施在宏观上是有利于产业有机更新的。”张琳琳老师认为,“以旧换新”政策通过为消费者更换旧产品提供激励,直接刺激了消费需求,特别是在汽车和家电等耐用消费品领域。

她以汽车“以旧换新”领域为例作具体说明。通过汽车企业置换补贴+区级政府置换补贴,能够降低消费者置换成本,释放居民的潜在消费需求,促进了消费市场的活力,同时也提升生活质量。她调研发现,不少车企除了提供置换补贴以外,还提供旧车评估、旧车回收服务,置换补贴能直接从新车购车款中扣除,无需消费者跑相关部门申领,这为消费者置换新车提供更便捷的渠道。

同时,她也提出,“以旧换新”政策在实施过程中还可能会遇到一些挑战和不足之处,这些问题需要通过不断的政策调整和完善来解决。

一是补贴标准不一。不同地区有不同的财政能力和政策倾向,导致补贴标准存在差异,即消费者在不同地区置换新车能够获得的补贴有差异。为了解决这个问题,可以建立一个更加统一和透明的补贴标准制定机制,同时考虑地区经济发展水平和居民消费能力的差异,进行适当的调整。

二是政策宣传不足。消费者可能对“以旧换新”政策的内容和优惠措施了解不

足。很多补贴政策需要消费者主动到店或电话询问销售店家才能明确获知。解决这一问题的关键在于加强政策宣传和解读,利用多种媒介和渠道提高公众对政策的认知度。

三是存在钻空子的可能。有人通过虚假过户来获取补贴,这违反了政策的初衷。在调研中发现,消费者实际上不需要进行旧车报废或买卖,只需凭借汽车过户证明即可享有置换补贴。这能够扩大置换补贴政策的覆盖范围,以刺激更多的消费,但也容易滋生虚假过户套利等钻空子的行为。虚假过户的情形下,“以旧换新”不能实现淘汰高排放和老旧的车辆、更换为更加环保和节能的新车这一政策目标。对此,需要加强市场监管,制定严格的审核和惩罚机制,防止欺诈和滥用行为。

四是回收拆解体系不完善。废旧产品的回收和拆解体系如果不够健全,可能会影响“以旧换新”政策的实施效果。建立一个透明和可信的旧车、旧电器评估体系,提高评估过程的透明度和规范性,对于提升消费者信心和政策的有效性至关重要。

最后,张琳琳提出,虽然“以旧换新”政策主要针对国内市场,但它间接地也可能对投资产生积极影响。通过促进产业升级和产品质量提升,中国企业在全球市场上的竞争力得到加强,有利于投资增长。

断舍离
旧换新

本报记者 孙磊
通讯员 漏晓萍

“以旧换新”的体验感如何?在具体操作环节,人们碰到了哪些问题?从更大范围、更深层次来看,“以旧换新”除了帮助人们更快拥抱美好品质生活,对于产业更新迭代、社会经济发展、内外循环畅通有着哪些积极意义?带着问题,记者倾听了几位体验者的故事,并采访了浙江大学公共管理专业硕士生导师、浙大城市学院副教授张琳琳。

