

在“cdf会员购海南”网购了一堆免税品，等来的却是不发货和不退款。据报道，类似投诉在某平台上数以千计，控诉内容包括“未发货无法退货”“被客服拒绝无理由退货退款”“退货信息不透明”“退货成功后退款周期长”等等。因为能以优惠价格购买国际名牌，所以很多人对免税店情有独钟，可巨大的消费需求背后，尚待完善的售后短板也日益显露。

“网购一时爽，退货无门很酸爽”。据报道，有消费者称在免税品网购小程序购买商品后物流不予投递，退货历时20多天都未退款成功。记者实测发现，中免、深免、珠免、中出服四大免税企业旗下的10家免税品网购小程序境外商品均不支持7天无理由退换货，且在小程序相关购物须知和客服回应中不乏“付款15分钟后不能取消订单”“消费者拒收不能退款”“商家签收拒收产品不代表同意退货退款”“退款将于问题核实后1-2个月内完成”等条款。

毋庸讳言，免税店具备一定的行业特殊性，其开设在固定地点、面向特定的销售对象、商品来自全球各地，消费者需满足购买免税商品的条件，比如提供机票行程单、出示护照等，才能享受免税政策提供的优惠，种种原因确实会给免税品退换货带来一些实际困难。比如，消费者不可能仅仅为了退换货而再次出入境。但困难不是理由，服务没有借口。须知，免税店免的是进口环节的关税、增值税和消费税，是国家让利于消费者，而非某些店铺的恩惠，免税店的特殊性不能也不应体现在售后服务缺位上。

消费者权益保护法赋予了消费者“七天无理由退货”的权利，并明确规定：经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。免税店设置的类似“商家签收拒收产品不代表同意退货退款”等条款已涉嫌霸王条款。有消费者在商品根本没有实际发货的情况下申请退货也会遭遇商家拒绝，令人称奇。

近年来，随着居民收入水平持续提高，中国已连续多年保持世界第一大出境旅游客源国的地位，而免税店一直是中国高端消费者的重点购物目的地。2020年以来，受疫情影响出境游遇冷，大批国内消费者把购买国际品牌乃至奢侈品的目光转向了国内免税店，开设在海南的免税店更是吸睛无数。这本是我国免税业发展的黄金机遇，理想中的“购物天堂”，却因为售后差而显得并不那么诱人。

售后服务质量跟不上免税消费的发展态势已然成为未来国内发展免税行业的重要痛点，在免税消费迅速增长之际，如何解决当前免税店售后难、售后差问题成为亟待解决的问题之一。

无论是什么性质的消费渠道，都不应放松服务标准、侵害消费者权益。对消费者合理的售后要求，免税店应从一单快递、一条回复做起，创造条件、快速反应，主动

履行退货、更换、修理义务；对部分确实不宜退货的商品，应遵循商品交易的服务规范，依法处理消费纠纷。积极应对消费者投诉并加强售后管理，优化消费者购物体验，免税店才能留住人心，免税行业才能由大变强。