

线下“无理由退货”，需要哪些“理由”应讲清讲细



评论员 张泰来

5月1日起,推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》(以下简称《规范》)正式实施。《规范》明确现场销售经营者应按承诺内容或双方约定,向消费者提供无理由退货服务,并对无理由退货的退货条件、退货流程、服务监督与评价等给出了建议。

七天无理由退货已经成为众多线上购

物场景的标配,为消费者带来了便利。在线下消费场景(现场销售),提供无理由退货服务的商家还较少。此次,《规范》以国家标准的形式,对线下无理由退货给出规范建议,让消费者看到了实现线下无理由退货的希望。有了《规范》的倡导,相信会有越来越多的实体商户提供无理由退货服务。未来,无理由退货成为线下购物的标配并非没有可能。

不过,也要看到《规范》属于推荐性标准,并不具备强制性。这就意味着,在现阶段,线下

购物场景下,并非所有的实体店都必须提供无理由退货服务。是否提供无理由退货服务,在什么情况下提供何种程度的无理由退货服务,还取决于商家的自觉以及买卖双方的约定。说是无理由,其实需要一定的附加条件。

对于线下无理由退货,《规范》只是给出了倡导性建议,并没有给出十分清晰的实施细则。这就给商家提供了投机取巧的空间,部分商家可能并无退货之意,只是把无理由退货当成了促销手段,明着说无理由退货,暗里设定种种条件。而在消费者一边,则很可能以

为能够像线上那样“随便退”。如果双方都按照“我以为”的标准界定线下无理由退货,就很容易产生误解,诱发不必要的纠纷。而这,显然背离了制定《规范》的初衷。

为了避免这一情况的出现,有必要在相关宣传中讲清楚线下线上无理由退货的区别以及背后的缘由。与此同时,进一步细化规则。参照线上无理由退货的相关政策,结合消费者需要以及线下交易的实际,对线下退货的种类、流程、时间等做出清晰明确的规定。

线下购物“无理由退货”为何难实现

市场监管总局:线上是强制性要求,线下则是“经营者自愿承诺”

网购商品无理由退货 实践中执行较好

问:为什么线下(现场)销售的商品无理由退货和线上销售相比更难实现?

答:线下销售的商品无理由退货难主要因为网购商品无理由退货是强制性要求,线下销售的商品无理由退货则是“经营者自愿承诺”。

消费者权益保护法第二十五条规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。因此,网购商品七日无理由退货是经营者的法律义务,也是消费者的合法权利。同时,市场监管总局出台了配套规章《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,网购无理由退货商品完好标准、运费承担、退货程序等均有明确规定,因此网购商品七日无理由退货容易,实践中执行较好。

线下销售的商品无理由退货则实行“经营者自愿承诺”原则。这主要是因为,线上交易中,消费者“所见”不一定是“所得”,“无理由退货”符合非现场交易的规律和特征。线下交易中,消费者能够现场体验,现场验收商品,购买商品后无理由退货将不合理增加经营者成本。因此,消费者权益保护法第二十四条明确,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,即线下销售的商品有质量问题,经营者方承担退货义务,是“有理由”退货。

线下无理由退货期限 由经营者承诺或双方约定

问:线下无理由退货应该如何操作?

答:对于线下无理由退货,《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》中提出“鼓励实体店承诺无理由退换货”。鉴于线下无理由退货是实体商品销售经营者“自愿承诺”行为,标准在借鉴

推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》5月1日起正式实施,对无理由退货的退货条件、退货流程、服务监督与评价等给出了建议。记者就消费者关心的问题采访了市场监管总局相关司局负责人。

河北、江苏、安徽、山东、四川、重庆等地实践经验的基础上,兼顾保障消费者合法权益和不增加经营者负担,对相关要求给出细化建议。

关于线下无理由退货的商品范围,要求经营者应根据自身经营条件和经营商品属性明确适用于无理由退货的商品范围,按照承诺的可无理由退货商品范围为消费者办理退货。对于承诺开展无理由退货服务的经营者,标准要求经营者应在营业场所醒目位置以标注、张贴、悬挂、摆放、电子屏等形式对承诺无理由退货的商品范围、无理由退货承诺内容等进行展示,并在销售过程中主动告知消费者。鼓励具备条件的线下经营者将适用无理由退货的商品和其他商品进行合理隔离摆放,方便消费者辨识。

关于退货有效期限,基于自愿承诺原则,标准提出,线下无理由退货有效期限按经营者承诺的时间或由经营者与消费者双方共同协商约定,有效期限自经营者向消费者交付商品之日起计算。

关于退货方式,标准提出,选择无理由退货的消费者可凭购物凭证,携带商品及配件、赠品、保修卡、说明书及外包装等,前往经营者门店或通过双方约定的退货方式,向经营者提出退货申请。

关于退货流程,标准提出,经营者在收到退货申请后,应根据承诺或双方约定,确认是否符合无理由退货条件。对于



符合条件的,应受理退货,告知退货形式、时限等信息,并按无理由退货承诺或双方约定办理退货退款;对于不符合条件的,不予受理退货,并应向消费者告知不予受理原因。

经营者拒不履行承诺 将承担民事违约责任

问:对于无理由退货服务,线上线下的监管有何不同?

答:从监管来看,经营者拒不履行网购商品七日无理由退货义务的,依据消费者权益保护法实施条例,由市场监督管理部门或者其他有关行政管理部门责令改正,并可给予警告、没收违法所得、罚款等行政处罚。

经营者拒不履行线下销售的商品无理由退货承诺的,则承担民事违约责任。市场监管等部门可以对其进行行政指导,督促其履行无理由退货承诺,但不能依据消费者权益保护法及其实施条例进行行政处罚。

《售后服务 无理由退货服务规范》作为推荐性国家标准,明确现场销售经营者应按承诺内容或双方约定向消费者提供无理由退货服务,“无理由退货”不再是线上专属,有助于进一步优化消费环境,让消费者放心、安心消费。 据人民日报

相关链接

京津冀发布线下实体店 无理由退货规范

2024年初,北京市消费者协会、天津市消费者协会、河北省消费者权益保护委员会联合发布团体标准《京津冀线下实体店无理由退货规范》,这是全国首个针对线下实体店无理由退货的区域性团体标准,旨在进一步提升线下实体店无理由退货服务水平,完善售后服务体系,持续提高京津冀区域消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。

《京津冀线下实体店无理由退货规范》从总体要求、退货承诺、退货条件、退货流程、服务监督和评价等方面进行了较为详细的规范,在具体实施上突出5个亮点。

退货方式多样。该规范为消费者设定了线下到店退货和线上平台退货两种退货服务方式,消费者也可在与经营者协商确认后选择其他退货服务方式,充分满足不同消费者的退货需要。

退货条件明确。该规范明确了线下无理由退货时限不少于7日,列明了属于和不属于无理由退货的商品目录,并细化了商品完好性认定条件,尽可能减少退货歧义。

退货流程清晰。该规范着重对退货流程、处置要求、办理地点和人员等进行了梳理和规范,让消费者退货便捷、高效、无忧。

退货承诺践行。该规范明确了退货承诺告知的载体,以及退货公示的内容、方式等要求,更好地服务消费者。

服务监督跟进。经营者应主动向社会公示服务内容、服务流程、服务要求、投诉渠道等信息,维护消费者的知情权和监督权。

据河北日报

消费者权益受到损害 可登录12315平台进行维权

消费者想要获得更好的购物体验,顺利退换货,以下几点要注意。

留意细则

在门店购物时,要留意线下退换货实施细则以及异地异店线下退换货的商品品种、范围、时限、流程等注意事项,避免产生纠纷。

留存凭证

消费者一定要向商家索要正式票据,并加盖与经营机构名称一致的公章、财务章或发票专用章。在消费过程中,注意收集和保存相关购物凭证。

合理维权

消费过程中合法权益受到损害时,消费者要及时与商家协商解决,如果无法与商家达成和解,要及时向有关部门反映,可以登录全国12315平台进行登记维权。

综合

延伸阅读

推行线下无理由退货：

保障消费者“后悔权”，提升购物消费体验感

推行线下无理由退换货,不仅能保护消费者的合法权益,也能推动消费服务的高质量发展,从而赢得消费者的信任和好评。一方面,能保障消费者的“后悔权”,提升购物安全感,同时也有助于经营者不断改进退货服务,提升服务质量;另一方面,优化纠纷解决流程,降低消费者维权成本,优化消费环境,增强消费者的满意度,并且能规范企业经营行为,营造出公平的消费环境。

需要指出的是,“无理由退货”并不是“无底线退货”。应该说,商家面临恶意退货与消费者遭遇退货难,就像一枚硬币的两面,关键在于建立买卖双方的互信机制。推行线下无理由退换货,是商家基于诚信做出的让渡;作为消费者也要守住诚实底线,不要让恶意退货,利用规则漏洞谋取私利等行为破坏这份信任。这就需要建立无理由退货服务监督制度与服务质量评价反馈机制,及时根据服务评价反馈优化、改

进服务内容、服务流程等。

推行实体店无理由退换货,是促进消费升级,构建和谐消费环境的重要一环,也是我国消费者权益保护领域的一大进步。随着线下无理由退货措施的全面实施,将有助于保护消费者的合法权益,提升退货服务质量,推动消费服务高质量发展,从而推动我国的消费环境越来越优化,消费者的消费体验越来越好。

据中国商报