

# 消费者应该这样合理合规使用“无理由退货”

## 5月起,现场销售经营者应按承诺内容提供无理由退货服务



5月1日,国家市场监督管理总局发布的推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》(以下简称《规范》)正式实施,对线上、线下无理由退货的条件、流程等给出了建议。消费者在享受方便退货服务的同时,应该注意哪些方面,该规范有了详细解读。

□本报记者 杨琨



■市民在石家庄市先天下广场购物。新华社发(张晓峰 摄)



■消费者正在了解商品的售后服务。本报记者 杨琨 摄



■消费者更关注放心消费。本报记者 杨琨 摄

### 线下无理由退货实行“经营者自愿承诺”原则

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。其中提到,非现场销售经营者,应向消费者提供七日无理由退货服务。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。

目前,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。

### 商家应明确适用于无理由退货的商品范围

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。

### 若不符合退货条件应向消费者告知原因

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,并向消费者告知不予受理原因。

### “无理由退货”不再是线上专属

据了解,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。

### 消费者如何合理合规使用“无理由退货”

该《规范》通过厘清消费者和商家之间的权利、义务和责任,旨在减少消费者和商家产生的消费纠纷,促进更加健康有序的消费市场。

今后,消费者在线上购物时,首先要注意查看商品详情页面是否标注了“支持7天无理由退货”,比如按照您的要求定制的纪念品,已经进入临期的商品,一般是不享受这项服务的,建议您谨慎下单。其次,购买食品、化妆品等有密封包装的商品时,可以和商家协商赠送一些试用装,不合适的话可以将尚未拆封的正装退回,避免引起纠纷。如果购买电子产品,建议仔细检查外观没有瑕疵后再激活。

需要注意的是,根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,网络购物实行七天无理由退货,退货时间是从签收商品的次日开始起算。在七天期限内向网络商品

销售者发出退货通知,延期就没法退货了。退货寄出后,请您务必及时将快递单号上传至相关页面,便于后续物流跟踪和商家及时退款。退货时应当将商品本身、配件及赠品一并退回,赠品不能退回可以和商家协商解决。退货前可以拍摄视频记录商品状态,防止商家以“不完好”为由拒绝。

在线下购物时,建议消费者留意商家承诺“无理由退货”,承诺者会在醒目位置展示无理由退货承诺单位的标志,公示无理由退货制度。退货时应保证商品完好,不影响二次销售,并保存好外包装、购物小票等资料;对于鲜活易腐、保质期较短的蔬菜、水果、肉蛋奶等商品,发现问题一定要及时联系商家,不要耽搁几天无法判定。如果出现纠纷及时与商家沟通,协商不成可拨打24小时维权热线12315或者通过全国12315互联网平台投诉举报,依法维护自身权益。

### 参与京津冀线下实体店无理由退货承诺的示范单位超过百家

今年刚刚出台的《优化消费环境三年行动方案》旨在破除消费者反映突出的痛点难点问题,提振消费信心、激发市场活力,明确提出“鼓励实体店承诺无理由退换货,为消费者提供统一便捷的异地异店退换货服务”。

该行动方案提出,到2027年,大力发展一大批放心消费商店、网店、直播间、餐饮店、工厂等基础单元及放心消费市场、商圈、景区等集聚区,动态发展线下无理由退换货承诺单位150万家以上。商品服务质量显著提高,消费风险明显降低,消费纠纷源头治理效果显著,经营者诚信意识普遍增强,消费便利度、舒适度、满意度大幅提升,全国消费环境明显优化。

日前,为了不断扩大消费者的“可反悔权”,石家庄市消费者权益保护委员会已公布“2025年第一批石家庄市线下无理由退货承诺单位”,共45家单位入选。加上去年发布的61家,目前参与京津冀线下实体店无理由退货承诺的示范单位超过百家,涵盖商超、百货、家电、家居、五金、珠宝等多个零售业态,初步构建起石家庄“无忧退”消费新场景。

石家庄市消费者权益保护委员会提醒消费者,“无理由退货”不是“无条件无底线退货”,消费者和经营者双方应当站在公平公正的角度,对无理由退货设定必要的限制性条件。例如,在此次承诺活动中,消费者在无理由退货承诺单位购买商品后,限定了“不影响二次销售”的条件,且定制类商品、生鲜冷冻易腐的食品等不在无理由退货范围。

此次无理由退货承诺时间一般设定为“不低于7天”(极少一部分商品根据属性需要最短设定为5天),也有部分经营者如信誉楼部分门店、曼诺服饰等经营者的部分商品最长设定为15天,进一步提升了消费体验感。