

江苏省市场监管局 江苏省消保委 关于印发《江苏省线下实体店无理由退货规定》的通知

苏市监规〔2022〕3号

各设区市市场监管局、消保委(消协):

《江苏省线下实体店无理由退货规定》已经2022年8月25日省市场监管局党组会议审议通过,现印发给你们,请遵照执行。

江苏省市场监督管理局

江苏省消费者权益保护委员会

2022年8月27日

江苏省线下实体店无理由退货规定

第一条 为推行线下实体店无理由退货承诺与践诺,进一步保护消费者合法权益,提升消费者满意度和安全感,优化消费环境,激发消费潜力,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《江苏省消费者权益保护条例》等法律规定,制定本规定。

第二条 本规定适用于在江苏省行政区域内,具有合法经营主体资格的线下实体店经营者(以下简称经营者)开展无理由退货承诺和践诺的行为。

第三条 省市场监管局负责全省线下实体店无理由退货工作的统一组织、行政指导和监督管理。

省以下各级市场监管部门负责本行政区域内线下实体店无理由退货工作的行政指导和监督管理。

全省各级消费者权益保护委员会(消费者协会)根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十七条和《江苏省消费者权益保护条例》第五十二条履行公益性职责。

第四条 线下实体店无理由退货坚持政府倡导、企业自愿、承诺即受约束的原则。

第五条 经营者根据自身经营条件及经营商品属性,确定承诺无理由退货的商品范围、退货条件、退货时限及退货流程等,并遵守下列要求:

(一)公开展示无理由退货承诺单位统一标识;

(二)将承诺内容、适用无理由退货的商品范围、退货条件、退货时限、退货流程以及相关说明等,以张贴、悬挂、摆放、电子屏等形式在营业场所醒目位置明示;

(三)将适用无理由退货商品和其他商品进行合理隔离摆放,并做好相关标记,方便消费者识别;

(四)无理由退货时限不少于7日。

鼓励经营者在给消费者的购货凭证上载明无理由退货相关信息。

鼓励同品牌连锁实体店、厂方直营实体店、商场和超市等推行异地异店无理由退货服务承诺。

第六条 消费者退货的商品应当完好。

商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好。

消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。

第七条 对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品,导致商品价值贬损较大的,视为商品不完好。具体判定标准如下:

(一)食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品:必要的一次性密封包装被损坏;

(二)电子电器类:进行未经授权的维修、改动,破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等,有难以恢复原状的外观类使用痕迹,或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹;

(三)服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类:商标标识被摘、标识被剪,商品受污、受损。

第八条 经营者承诺的无理由退货时限,属配送类商品的,自消费者实际签收商品次日起计算;属自提类商品的,自经营者出具发票等购货凭证次日起计算。

第九条 消费者为生活消费需要购买的商品申请无理由退货的,应当在经营者承诺的时限内,凭发票等购货凭证向经营者提出。

第十条 消费者退货时应当将商品本身、配件及赠品一并退回。

赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式。赠品不能退回的,经营者可以要求消费者按照事先标明的赠品价格支付赠品价款。

第十一条 消费者退回的商品完好的,经营者应当自收到退回商品之日起按照承诺的时间向消费者返还已支付的商品价款。

鼓励经营者建立赔偿先付制度和快速解决争议机制,设立无理由退货台账。

第十二条 经营者退款方式比照购买商品的支付方式。经营者与消费者另有约定的,从其约定。

购买商品时采用多种方式支付价款的,一般应当按照各种支付方式的实际支付价款以相应方式退款。

第十三条 鼓励省级以下各级人民政府建立无理由退货先行垫付制度,设立无理由退货先行垫付资金,建立无理由退货信息平台,确保消费者48小时内收到退款。

第十四条 商品退回所产生的费用由消费者承担。经营者与消费者另有约定的,从其约定。

第十五条 对能够完全恢复到初始销售状态的无理由退货商品,经营者可以将其作为全新商品再次销售;对于不能够完全恢复到初始销售状态的无理由退货商品,再次销售的应当通过显著方式标注商品的实际情况。

第十六条 在申请无理由退货过程中,发生消费者权益争议的,消费者可与经营者协商和解,也可依法向市场监管部门或消费者权益保护委员会(消费者协会)等投诉。

第十七条 经营者履行无理由退货承诺应当接受消费者和社会公众的监督,发现经营者未履行无理由退货承诺或执行承诺不到位的,可向市场监管部门举报。

第十八条 经营者发现消费者购买商品非出于生活需要,或有违诚实信用原则,或存在恶意情形的,经营者有权拒绝退货。

第十九条 全省各级市场监管部门和消费者权益保护委员会(消费者协会)建立动态名录库,对线下实体店无理由退货单位实行动态管理。

全省各级市场监管部门对无理由退货承诺单位在江苏省放心消费创建示范单位培育、认定和宣传等方面予以支持。

第二十条 对不履行承诺或停止营业的经营者,由属地市场监管部门和消费者权益保护委员会(消费者协会)从线下实体店无理由退货单位动态名录库中移除,并予以公布。

被移出无理由退货单位动态名录库的,须清除店内无理由退货标识,不得以线下无理由退货单位名义进行宣传。

第二十一条 无理由退货单位标识式样由省市场监管局统一设计,属地市场监管部门制作管理。

第二十二条 从事相关服务的经营者为消费者提供无理由退订服务的可参照本规定执行。

第二十三条 本规定自印发之日起施行,有效期截至2027年8月26日。