广东省线下无理由退货承诺指引

（修订稿）

第一章 总 则

**第一条** 为促进我省放心消费创建，提升消费环境，优化消费生态，释放消费潜力，根据《消费者权益保护法》、国家有关部委、省委省政府关于放心消费环境创建及消费者权益保护民生工程和民生实事文件精神，在全省倡导推行线下无理由退货承诺活动，并制定本指引。

**第二条** 本指引适用于我省行政区域内的线下无理由退货承诺活动。

本指引所称线下，是指具有合法经营主体资格，且于线下为消费者提供商品或服务的实体店。

本指引所称的消费者，是指为生活消费需要购买、使用商品的个人。

**第三条** 线下无理由退货承诺秉持“自愿承诺，自主实施，承诺即受约束”的原则。

第二章 无理由退货实施方式

**第四条** 实体店可根据自身实际条件及经营商品（服务）属性，自行确定无理由退货的商品品种（服务类型）、范围、时限等，但须做到：

（一）无理由退货时限不少于7日。

（二）将“无理由退货”标识和适用无理由退货商品品种（服务类型）、范围、退货流程、时限以及相关细则说明，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，方便消费者辨识。

（四）在销售商品（提供服务）过程中主动向消费者告知无理由退货承诺，并详细说明无理由退货商品品种（服务类型）、范围、时限、流程等注意事项。

（五）设置无理由退货受理专区，安排专人跟进，确保退货落实到位。

**第五条** 鼓励实体店作出高于以上要求，且更有利于提升消费者体验、提高消费粘合度的无理由退货承诺。

第三章 无理由退货条件和程序

**第六条** 选择无理由退货的消费者，可在实体店承诺的期限内，凭购物发票或其他购物凭证向经营者提出退货。如发票或购物凭证遗失的，由消费者与经营者协商确认。

**第七条** 消费者退回的商品应当完好，不影响二次销售。

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。

**第八条** 消费者退货时应将商品本身、配件、赠品、保修卡、说明书、发票、外包装等随同商品一并退回。如赠品不能一并退回，消费者应按照赠品实际价格向经营者支付价款，或与经营者协商确定。

**第九条** 实体店应当按消费者原支付方式返还商品价款。如有特殊情形，可以由经营者与消费者共同确认，双方协商确定返款方式。

**第十条** 商品退回所产生的运费由消费者承担。实体店与消费者另有约定的，按照约定。

**第十一条** 在申请退货过程中，遇到消费纠纷的，消费者可向实体店内消费维权服务站提出调解请求，调解不成或实体店未设立消费维权服务站的，可依法向相关行政部门、消委会提出消费申诉或投诉。

**第十二条** 消费者有权对实体店进行监督，若发现实体店未执行承诺或执行承诺不到位，可要求实体店改正，也可向消费者组织等有关部门反映，要求监督。

**第十三条** 消费者进行无理由退货，须遵循诚实信用原则，不得利用无理由退货谋取个人不当利益，不得实施“假意购买，恶意退货”“先使用后退货”等不当行为。

**第十四条** 实体店如果发现并能够证实消费者无理由退货时存在恶意情形，或有违诚实信用原则的，可以拒绝退货。

第四章 承诺参与方式

**第十五条** 线下无理由退货承诺活动由广东省消费者委员会（以下简称“省消委会”）统筹指导，市、县（区）消委会联合当地行业协会（商会、联合会）具体组织实施。

实体店参与无理由退货承诺可获“线下无理由退货承诺店”称号。具体可通过通过省消委会官方网站（www.gdcc315.cn)或微信小程序进行申报。也可直接向当地消委会申请，或通过行业协会（商会、联合会），所属街区（商圈）、农贸市场的管理单位集中提出申请，提交申报材料。

**第十六条** 实体店申请线下无理由退货承诺须符合以下条件：

（一）依法领取营业执照及相关行政许可；

（二）有固定经营场所，并配备与经营规模相当的人员和设施；

（三）经营项目面向消费者，且与人民群众消费生活密切相关。

**第十七条** 实体店申请线下无理由退货承诺，需提供以下材料：

（一）真实有效的营业执照复印件；

（二）无理由退货承诺活动申请表（详见附件1）。

如通过网络渠道申报，可直接在线填写相关信息，并上传证件扫描件。

**第十八条** 行业协会（商会、联合会），街区（商圈）、农贸市场的管理单位收集实体店材料进行集中申报，应对材料的真实性进行核对。核对通过后集中报当地消委会复核确定。消委会直接受理实体店申请的，可委托行业协会或其所属街区（商圈）、农贸市场的管理单位进行核对，但须最后复核确定。

复核确定核对通过后，实体店即成为“线下无理由退货承诺店”，在市、县（区）消委会或行业协会（商会、联合会）指导下，制作“线下无理由退货承诺店”公示牌（由省消委会提供统一模板，详见附件2），在经营场所对外展示。

公示牌材质、尺寸不限，由实体店自行制作，但须在显著位置展示，让消费者能够一目了然。

**第十九条**  “线下无理由退货承诺”活动实行动态管理制。市、县（区）消委会应加强对承诺店的日常业务指导，不定期开展履行承诺情况抽查，及时确认更新承诺信息。

**第二十条** 全省统一在每年3·15国际消费者权益纪念日前以各种形式进行集中式宣传。

**第二十一条** 省消委会在官方网站“广东放心消费创建”专栏，以及微信小程序对线下无理由退货承诺店进行集中公示、宣传、监督。

**第二十二条** 线下无理由退货承诺内容发生变化，或因自身经营发展需要或结业等原因要求退出承诺店，应向受理单位提交申请，进行内容变更或退出处理，各级消委会应及时在放心消费创建公示管理系统进行更新。

**第十八第** 鼓励街区（商圈）、农贸市场的管理单位积极组织发动辖区内实体店参与线下无理由退货承诺。

第五章 监督指导

**第二十二条** 线下无理由退货承诺由消费者组织、行业协会、社会各界和广大消费者负责监督。

社会各界和消费者若发现实体店未履行承诺约定或执行不力，可向当地消费者委员会或通过省消委会官方网站或微信小程序进行监督投诉。

**第二十三条** 市、县（区）级消费者委员会对投诉反映问题，应及时进行调查核实（可委托第三方、县区消费者委员会进行调查或联合行业协会、商会等共同开展调查）。

情况属实的，进行督促告诫。督促告诫无效的，或一年内3次以上违反承诺的，进行摘牌（公示牌）、公示。情节严重的推送列入“失信企业”名单。

**第二十四条** 实体店对摘牌不服的，可向省消委会申诉。省消委会成立裁决小组进行最终裁定。

**第二十五条** 实体店被摘牌或者退出无理由退货承诺，须清除店内无理由退货标识和宣传资料，并不得再以“线下无理由退货承诺店”名义对外进行宣传。对于冒充该名义进行经营谋利的，则依据相关法律规定进行追究惩处。

第六章 附 则

**第二十六条** 本指引由广东省消费者委员会制定并负责解释。

**第二十七条** 本指引自印发之日起生效。

附件：1.“线下无理由退货承诺”申请表

2.线下无理由退货承诺店”公示牌模板

附件1

# “线下无理由退货承诺”申请表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **经营者注册名称** | |  | | |
| **统一社会信用代码** | |  | | |
| **门店名称** | | （应与门店对外展示的招牌名称保持完全一致，如无招牌，则应合理描述） | | |
| **经营场所地址** | | 广东省 市 县（区） （详细地址） | | |
| **经营类别** | **商品类** | □家用电子电器类 □服装鞋帽类 □食品类 □肉菜生鲜类 □烟、酒饮料类 □房屋及建材类 □日用商品类 □首饰及文体用品类 □医药及医疗用品类 □交通工具类 □农用生产资料类 □其他商品 | | |
| **服务类** | □生活、社会服务类 □房屋装修及物业服务类 □旅游服务 □文化、娱乐、体育服务 □邮政业服务 □电信服务 □互联网服务 □金融服务 □保险服务 □卫生保健服务 □教育培训服务 □公共设施服务 □销售服务 □餐饮服务 □其他服务 | | |
| **负责人** | |  | **手机号码** |  |
| **所属行业协会/街区（商圈）/农贸市场/** | | （通过行业协会/街区（商圈）/农贸市场/集中申报时填写。如经营者直接申报，则无须填写。） | | |
| **承诺事项及具体内容** | **适用**  **商品** |  | | |
| **退货**  **期限** |  | | |
| **退货**  **约定** |  | | |
| 本单位郑重声明：  1.自愿申请参与“线下无理由退货承诺”活动，愿意接受消委会和行业协会指导，遵守承诺活动规则，并接受社会各界和广大消费者监督；  2.所提交材料真实、准确，如有虚假，本单位愿意按活动规则接受处理，并依法承担相应责任。  申请单位（盖章）：    申请日期： 年 月 日 | | | | |

附件2

“线下无理由退货承诺店”公示牌模板



