

# 國家工商行政管理總局令

## 第 90 號

### 網路購買商品七日無理由退貨暫行辦法 (2017 年 1 月 6 日國家工商行政管理總局令第 90 號公佈)

11-01-2017 國家工商行政管理總局

#### 第一章 總 則

第一條 為保障《消費者權益保護法》七日無理由退貨規定的實施，保護消費者合法權益，促進電子商務健康發展，根據《消費者權益保護法》等相關法律、行政法規，制定本辦法。

第二條 消費者為生活消費需要通過網路購買商品，自收到商品之日起七日內依照《消費者權益保護法》第二十五條規定退貨的，適用本辦法。

第三條 網路商品銷售者應當依法履行七日無理由退貨義務。

網路交易平臺提供者應當引導和督促平臺上的網路商品銷售者履行七日無理由退貨義務，進行監督檢查，並提供技術保障。

第四條 消費者行使七日無理由退貨權利和網路商品銷售者履行七日無理由退貨義務都應當遵循公平、誠實信用的原則，遵守商業道德。

第五條 鼓勵網路商品銷售者作出比本辦法更有利於消費者的無理由退貨承諾。

#### 第二章 不適用退貨的商品範圍和商品完好標準

第六條 下列商品不適用七日無理由退貨規定：

- (一) 消費者定作的商品；
- (二) 鮮活易腐的商品；
- (三) 線上下載或者消費者拆封的音像製品、電腦軟體等數位化商品；
- (四) 交付的報紙、期刊。

第七條 下列性質的商品經消費者在購買時確認，可以不適用七日無理由退貨規定：

(一) 拆封後易影響人身安全或者生命健康的商品，或者拆封後易導致商品品質發生改變的商品；

- (二) 一經啟動或者試用後價值貶損較大的商品；
- (三) 銷售時已明示的臨近保質期的商品、有瑕疵的商品。

第八條 消費者退回的商品應當完好。

商品能夠保持原有品質、功能，商品本身、配件、商標標識齊全的，視為商品完好。

消費者基於查驗需要而打開商品包裝，或者為確認商品的品質、功能而進行合理的調試不影響商品的完好。

第九條 對超出查驗和確認商品品質、功能需要而使用商品，導致商品價值貶損較大的，視為商品不完好。具體判定標準如下：

（一）食品（含保健食品）、化妝品、醫療器械、計生用品：必要的一次性密封包裝被損壞；

（二）電子電器類：進行未經授權的維修、改動，破壞、塗改強制性產品認證標誌、指示標貼、機器序號等，有難以恢復原狀的外觀類使用痕跡，或者產生啟動、授權資訊、不合理的個人使用資料留存等資料類使用痕跡；

（三）服裝、鞋帽、箱包、玩具、家紡、家居類：商標標識被摘、標識被剪，商品受汙、受損。

### 第三章 退貨程式

第十條 選擇無理由退貨的消費者應當自收到商品之日起七日內向網路商品銷售者發出退貨通知。

七日期間自消費者簽收商品的次日開始起算。

第十一條 網路商品銷售者收到退貨通知後應當及時向消費者提供真實、準確的退貨地址、退貨連絡人、退貨聯繫電話等有效聯繫資訊。

消費者獲得上述資訊後應當及時退回商品，並保留退貨憑證。

第十二條 消費者退貨時應當將商品本身、配件及贈品一併退回。

贈品包括贈送的實物、積分、代金券、優惠券等形式。如果贈品不能一併退回，經營者可以要求消費者按照事先標明的贈品價格支付贈品價款。

第十三條 消費者退回的商品完好的，網路商品銷售者應當在收到退回商品之日起七日內向消費者返還已支付的商品價款。

第十四條 退款方式比照購買商品的支付方式。經營者與消費者另有約定的，從其約定。

購買商品時採用多種方式支付價款的，一般應當按照各種支付方式的實際支付價款以相應方式退款。

除征得消費者明確表示同意的以外，網路商品銷售者不應當自行指定其他退款方式。

第十五條 消費者採用積分、代金券、優惠券等形式支付價款的，網路商品銷售者在消費者退還商品後應當以相應形式返還消費者。對積分、代金券、優惠券的使用和返還有約定的，可以從其約定。

第十六條 消費者購買商品時採用信用卡支付方式並支付手續費的，網路商品銷售者退款時可以不退回手續費。

消費者購買商品時採用信用卡支付方式並被網路商品銷售者免除手續費的，網路商品銷售者可以在退款時扣除手續費。

第十七條 退貨價款以消費者實際支出的價款為準。

套裝或者滿減優惠活動中的部分商品退貨，導致不能再享受優惠的，根據購買時各商品價格進行結算，多退少補。

第十八條 商品退回所產生的運費依法由消費者承擔。經營者與消費者另有約定的，按照約定。

消費者參加滿足一定條件免運費活動，但退貨後已不能達到免運費活動要求的，網路商品銷售者在退款時可以扣除運費。

第十九條 網路商品銷售者可以與消費者約定退貨方式，但不應當限制消費者的退貨方式。

網路商品銷售者可以免費上門取貨，也可以征得消費者同意後有償上門取貨。

#### 第四章 特別規定

第二十條 網路商品銷售者應當採取技術手段或者其他措施，對於本辦法第六條規定的不適用七日無理由退貨的商品進行明確標注。

符合本辦法第七條規定的商品，網路商品銷售者應當在商品銷售必經流程中設置顯著的確認程式，供消費者對單次購買行為進行確認。如無確認，網路商品銷售者不得拒絕七日無理由退貨。

第二十一條 網路交易平臺提供者應當與其平臺上的網路商品銷售者訂立協定，明確雙方七日無理由退貨各自的權利、義務和責任。

第二十二條 網路交易平臺提供者應當依法建立、完善其平臺七日無理由退貨規則以及配套的消費者權益保護有關制度，在其平臺上顯著位置明示，並從技術上保證消費者能夠便利、完整地閱覽和保存。

第二十三條 網路交易平臺提供者應當對其平臺上的網路商品銷售者履行七日無理由退貨義務建立檢查監控制度，發現有違反相關法律、法規、規章的，應當及時採取制止措施，並向網路交易平臺提供者或者網路商品銷售者所在地工商管理部門報告，必要時可以停止對其提供平臺服務。

第二十四條 網路交易平臺提供者應當建立消費糾紛和解和消費維權自律制度。消費者在網路交易平臺上購買商品，因退貨而發生消費糾紛或其合法權益受到損害時，要求網路交易平臺提供者調解的，網路交易平臺提供者應當調解；消費者通過其他管道維權的，網路交易平臺提供者應當向消費者提供其平臺上的網路商品銷售者的真實名稱、位址和有效聯繫方式，積極協助消費者維護自身合法權益。

第二十五條 網路商品銷售者應當建立完善的七日無理由退貨商品核對總和處理常式。

對能夠完全恢復到初始銷售狀態的七日無理由退貨商品，可以作為全新商品再次銷售；對不能夠完全恢復到初始銷售狀態的七日無理由退貨商品而再次銷售的，應當通過顯著的方式將商品的實際情況明確標注。

#### 第五章 監督檢查

第二十六條 工商管理部門應當加強對網路商品銷售者和網路交易平臺提供者經營行為的監督檢查，督促和引導其建立健全經營者首問和賠償先付制度，依法履行網路購買商品七日無理由退貨義務。

第二十七條 工商管理部門應當及時受理和依法處理消費者有關七日無理由退貨的投訴、舉報。

第二十八條 工商管理部門應當依照公正、公開、及時的原則，綜合運用建議、約談、示範等方式，加強對網路商品銷售者和網路交易平臺提供者履行七日無理由退貨法定義務的行政指導。

第二十九條 工商行政管理部門在對網路商品交易的監督檢查中，發現經營者存在拒不履行七日無理由退貨義務，侵害消費者合法權益行為的，應當依法進行查處，同時將相關處罰資訊計入信用檔案，向社會公佈。

## 第六章 法律責任

第三十條 網路商品銷售者違反本辦法第六條、第七條規定，擅自擴大不適用七日無理由退貨的商品範圍的，按照《消費者權益保護法》第五十六條第一款第（八）項規定予以處罰。

第三十一條 網路商品銷售者違反本辦法規定，有下列情形之一的，依照《消費者權益保護法》第五十六條第一款第（八）項規定予以處罰：

（一）未經消費者在購買時確認，擅自以商品不適用七日無理由退貨為由拒絕退貨，或者以消費者已拆封、查驗影響商品完好為由拒絕退貨的；

（二）自收到消費者退貨要求之日起超過十五日未辦理退貨手續，或者未向消費者提供真實、準確的退貨地址、退貨連絡人等有效聯繫資訊，致使消費者無法辦理退貨手續的；

（三）在收到退回商品之日起超過十五日未向消費者返還已支付的商品價款的。

第三十二條 網路交易平臺提供者違反本辦法第二十二條規定，未在其平臺顯著位置明示七日無理由退貨規則及配套的有關制度，或者未在技術上保證消費者能夠便利、完整地閱覽和保存的，予以警告，責令改正；拒不改正的，處以一萬元以上三萬元以下的罰款。

第三十三條 網路商品銷售者違反本辦法第二十五條規定，銷售不能夠完全恢復到初始狀態的無理由退貨商品，且未通過顯著的方式明確標注商品實際情況的，違反其他法律、行政法規的，依照有關法律、行政法規的規定處罰；法律、行政法規未作規定的，予以警告，責令改正，並處一萬元以上三萬元以下的罰款。

第三十四條 網路交易平臺提供者拒絕協助工商行政管理部門對涉嫌違法行為採取措施、開展調查的，予以警告，責令改正；拒不改正的，處三萬元以下的罰款。

## 第七章 附 則

第三十五條 本辦法所稱工商行政管理部門，包括履行工商行政管理職能的市場監督管理部門。

第三十六條 網路商品銷售者提供的商品不符合品質要求，消費者要求退貨的，適用《消費者權益保護法》第二十四條以及其他相關規定。

第三十七條 經營者採用電視、電話、郵購等方式銷售商品，依照本辦法執行。

第三十八條 本辦法由國家工商行政管理總局負責解釋。

第三十九條 本辦法自 2017 年 3 月 15 日起施行。