

11 個品牌 103 家企業承諾線下無理由退貨

17-06-2020 江西省消費者權益保護委員會

為提振居民消費信心，促進線上線下消費融合，更好地服務“六穩”、“六保”大局，6月17日，江西省消費者權益保護委員會、南昌市消費者權益保護委員會聯合舉行“凝聚你我力量，讓消費更溫暖”系列公益活動之“江西省線下實體店7日無理由退貨承諾活動”啟動儀式。江西省市場監管局一級巡視員劉建華出席啟動儀式並致辭。

劉建華在致辭中指出，消費是長久提升經濟增長內生動力的重要保障，當前新冠肺炎疫情席捲全球，給經濟社會發展帶來了前所未有的衝擊，廣大人民群眾日益增長的美好生活需要沒有得到滿足，消費需求受到抑制，亟需通過提振消費、擴大需求，對沖疫情帶來的不利影響。

劉建華強調，鼓勵線下實體店實施7日無理由退貨，是一項需要長期堅持的工作。作為各自領域的龍頭標杆企業，各承諾單位一定要在消費者權益保護組織的指導下，堅決做到“言行一致”，把退貨承諾落到實處，盡最大努力保障消費者的合法權益，讓線下消費變得更方便、更舒心。同時，充分認識到落實線下無理由退貨工作，不僅會降低消費者的購物風險，而且還會通過讓消費者放心消費，為本品牌贏得更多的“回頭客”，提升企業的經濟效益，從而帶動更多企業跟進效仿，共創安全放心的消費環境。

省消保委表示，“無理由退貨”，是指在商品沒有品質缺陷的情況下，為消費者提供更加優質的服務，讓利於消費者的行為。今年6月初，江西省消保委發佈了《江西省線下實體店7日無理由退貨承諾指引》，對無理由退貨承諾要求、無理由退貨程式、監督措施等均作出了明確規定，要求企業參與並作出相關承諾後，要有嚴格的契約精神，切實落實並履行其承諾的各項義務與責任。該《指引》發佈後，得到了杉杉奧特萊斯廣場、百貨大樓、大潤發、國美電器、華潤萬家、四平電器、蘇寧易購、天虹、銅鑼灣 T16 購物中心、沃爾瑪（山姆會員商店）、旺中旺等 11 個品牌積極回應，其在南昌所屬的 103 家企業，全部承諾為消費者提供線下無理由退貨服務，部分企業甚至還向消費者提供了高於預期的退貨服務，承諾的線下無理由退貨時限高達 90 日。

據瞭解，參與此次活動的 103 家線下實體店，無理由退貨時限均不少於 7 日，均要在營業場所醒目位置明示線下無理由退貨承諾標識和適用無理由退貨商品品種範圍、退貨時限、退貨條件、退款時限、退貨流程等，均需設置無理由退貨受理專區，安排專人跟進。其營業人員在商品銷售過程中，均

應主動向消費者詳細說明本店無理由退貨具體商品品種範圍、退貨時限、退貨條件、退款時限、退貨流程等注意事項。而選擇無理由退貨的消費者，均應線上下實體店承諾的期限內，憑購物憑證或安裝、提貨憑證，向線下實體店提出退貨申請。消費者退貨時應將商品本身、配件、贈品（如有）、保修卡、說明書、發票（如有）、外包裝（如有）等隨同商品一併退回。消費者退回的商品應不影響線下實體店二次銷售。線下實體店如果發現並能夠證實消費者購買商品非出於自身生活需要，或有違誠實信用原則，或存在惡意情形的，有權拒絕退貨。因無理由退貨產生的消費糾紛，消費者可以向市場監管部門或消保委申請調解。下一步，江西省消保委將積極引導和鼓勵更多的企業參與線下無理由退貨承諾活動，進一步在全省範圍內擴大活動的覆蓋面。同時，對參加承諾活動的企業進行動態監督管理，加強跟蹤服務和監督落實，加大消費體察、監督暗訪、日常巡查力度，督促企業兌現承諾，努力營造誠實守信、服務制勝、放心便捷的消費環境，以實際行動“凝聚你我力量，讓消費更溫暖”。

啟動儀式後，參加活動的領導和嘉賓對杉杉奧特萊斯、沃爾瑪（山姆會員店）承諾情況進行了實地查看。