

附件 3

“放心消费在昆明” 线下实体店无理由退货

指导手册

目录

1. “放心消费在昆明” 线下实体店无理由退货承诺指引
(试行)
2. “放心消费在昆明” 线下购物无理由退货不适用商品目录指引
3. “放心消费在昆明” 线下购物无理由退货承诺书
4. “放心消费在昆明” 线下购物无理由退货标识

附件 1

“放心消费在昆明”线下实体店无理由退货 承诺指引 (试行)

第一条 为深入推进“放心消费在昆明”行动，广泛推行线下实体店无理由退货承诺，进一步提升经营者诚信经营水平，不断优化市场消费环境，持续激发市场消费潜力活力，制定本指引。

第二条 线下实体店无理由退货承诺坚持“经营者自愿、行业自律、承诺即受约束”的原则。

第三条 本指引适用于昆明市内向社会公开承诺无理由退货的线下实体店。依照《中华人民共和国消费者权益保护法》，本《指引》涉及的消费是“为日常生活消费需要，购买、使用商品”的行为。

第四条 经营者根据自身实际经营条件及经营商品属性，确定本店承诺无理由退货的具体商品品种范围（有一定的代表性和覆盖面）、退货时限（不少于7天，含7天）、退货条件（保持完好或不影响二次销售）。

第五条 鼓励经营者作出更有利于消费者的无理由退货承诺。

第六条 各级行业主管部门负责指导经营者作出无理由退货承诺。承诺无理由退货的经营者应将承诺具体内容、适

用无理由退货的商品品种、范围、退货时限、流程和相关说明，在营业场所醒目位置明示。

承诺无理由退货并明示上述内容的经营者，可以在营业场所醒目位置使用昆明市“无理由退货承诺单位”统一标识。

第七条 承诺无理由退货的经营者应建立并落实主动告知制度。销售商品过程中，经营者及其营业人员应主动向消费者详细说明本店无理由退货商品范围、退货时限及退货条件、退货程序等注意事项。

第八条 鼓励经营者在销售无理由退货商品、提供消费者购物票证时，载明无理由退货相关信息。

第九条 鼓励经营者设立无理由退货保证金，建立无理由退货台账。

第十条 选择无理由退货的消费者，应在经营者承诺的期限内，凭购物小票或其他购物凭证向经营者提出退货。如票证遗失的，由经营者与消费者协商确认。

第十一条 消费者提出无理由退货的有效期限，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，自经营者开具购物小票当日起计算。

第十二条 消费者退回的商品应当完好（不影响经营者二次销售）。商品能够保持原有品质、功能、外观，商品本身、配件、商标标识、赠品、保修卡、说明书、发票、外包装等齐全的，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。

第十三条 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。赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式。如赠品不能一并退回，消费者应当按照赠品实际价格或者双方协商价格向经营者支付价款。

第十四条 无理由退货经营者与消费者共同确认，双方协商确定返款方式，如协商不成，经营者按消费者原支付方式返还商品价款，如消费者采用积分、代金券、优惠券等形式支付价款的，经营者在消费者退还商品后可以以相应形式返还消费者。对积分、代金券、优惠券的使用和返还另有约定的，可以从其约定。

第十五条 商品退回所产生的运费由消费者承担。经营者与消费者另有约定的，按照约定。

第十六条 对能够完全恢复到初始销售状态的无理由退货商品，经营者可以作为全新商品再次销售；对不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品，再次销售的应通过显著方式将商品的实际情况明确标注。

第十七条 经营者发现消费者购买商品非出于自身生活需要，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。

第十八条 在消费体验、社会监督、行政检查等动态监督以及消费投诉处理过程中，对因不履行承诺或停止营业的无理由退货承诺单位，停止使用“昆明市无理由退货承诺单位”统一标识。

第十九条 未尽事项，参照《中华人民共和国消费者权益保护法》《云南省消费者权益保护条例》和《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》（国家工商总局第 90 号令）执行。

第二十条 本指引由昆明市“放心消费在昆明”行动领导小组办公室负责解释。

第二十一条 本指引自公布之日起试行。

附件 2

“放心消费在昆明” 线下实体店无理由退货 承诺指引

类别	商品种类
不适用	消费者定作的商品
	鲜活易腐的商品
	在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品
	交付的报纸、期刊
需明示或告知消费者不适用	拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品
	一经激活或者试用后价值贬损较大的商品
	销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品
	其他根据商品性质不适宜退货的

备注：1. 不适用无理由退货具体商品目录需在显著位置予以明示。
2. 无理由退货不适用商品目录不包含的商品均应实行无理由退货。
3. 消费者退回的商品应当完好。即：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。消费者基于检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。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。

附件 3

“放心消费在昆明” 线下购物 无理由退货承诺书

为深入开展“放心消费在昆明”行动，落实经营主体责任，加强消费者权益保护，向社会公开承诺如下：

一、在本店购买的商品，实行 XX 天（不少于 7 天，含 7 天）无理由退货。

二、购买下列商品不适用无理由退货规定：

（一）消费者定作的；

（二）鲜活易腐的；

（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；

（四）交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货规定。

三、消费者要求退货的商品，应当保持完好，不影响二次销售，并出具购货凭证。在收到消费者退回商品时，经商品经营者查验无误后，返还消费者支付的商品价款。

四、商品退货时产生的运费，由消费者承担，消费者与商品经营者另有约定的，按照约定执行。

五、消费者购买商品非出于自身生活需要，或有违诚实信用原则的，商品经营者有权拒绝退货。

附件 4

线下实体店无理由退货标识

标识式样：详见图。

标识尺寸：300mm*200mm。

标识材质：材质不限，如：不干胶贴、UV 打印亚克力等。

标识内容：“放心消费在昆明 线下实体店无理由退货”。

