

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4460—2023

线下实体店无理由退货服务规范

Specification for offline physical store shopping without reason return service

2023-03-23 发布

2023-04-23 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 机构要求 2

6 人员要求 2

7 退货方式 2

8 退货条件 2

9 退货服务流程 3

10 争议处理..... 6

11 服务评价与改进..... 6

附录 A（资料性） 消费者退货应知事项 8

参考文献..... 9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省消费者权益保护委员会提出。

本文件由江苏省市场监督管理局归口。

本文件起草单位：江苏省消费者权益保护委员会、江苏省质量和标准化研究院、苏州市消费者权益保护委员会、苏州市姑苏区消费者权益保护委员会、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：陆惜春、居上、魏青、胡震珉、吴湘、王锋、周松、林一丹、李辰、周文渊、庞文迪、陈银龙、张秀晨、吴惠敏。

引 言

2020年起,江苏省在全国率先开展放心消费创建工作的基础上,紧扣“满意消费长三角”重点任务,以全域推进线下实体店无理由退货工作作为营造安全放心消费环境、打造品质消费高地的有力举措,实现了“线下购物线上退、本地消费异地退、专项资金垫付退、消费争议调处退”。本文件将江苏线下实体店无理由退货工作探索实践经验以服务标准的形式进行规范,进一步倡导广大经营者积极行动起来,完善售后服务体系,主动承诺、认真践诺,持续提高消费环境放心度、经营者诚信度、消费者满意度,对保护消费者合法权益、促进实体经济发展和服务构建新发展格局具有重要影响。

线下实体店无理由退货服务规范

1 范围

本文件确立了线下实体店无理由退货的基本原则,规定了线下实体店无理由退货的机构要求、人员要求、退货方式、退货条件、退货服务流程、争议处理、服务评价与改进等内容。

本文件适用于各级消费者组织、各类经营者开展线下实体店无理由退货服务工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

无理由退货 unconditional return for offline

消费者为生活消费在线下实体店购买的商品,如符合无理由退货条件,消费者有权在经营者承诺期限内退货,且无须说明理由。

3.2

经营者 merchants

经行政主管部门依法登记,具有合法经营主体资格,为消费者提供其生产或销售的商品,并参与无理由退货承诺的线下实体店。

3.3

平台 platform

全省统一受理、审核、处理消费者线下实体店无理由退货的线上信息化系统。

3.4

消费者组织 consumer organizations

依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的公益性社会组织。

3.5

先行垫付 pay in advance

消费者申请退货的商品符合线下实体店无理由退货条件,因经营者原因无法及时履行退款承诺的,经消费者组织审核,由平台(3.3)使用政府支持资金、经营者保证金或其他通过合法渠道筹集的资金提前给付给消费者。

4 基本原则

4.1 政府倡导

政府倡导经营者作出无理由退货承诺,鼓励经营者提供更优退货服务。

4.2 自愿承诺

经营者自愿作出无理由退货承诺,向全社会公开,接受全社会监督。

4.3 客观诚信

无理由退货的各参与方秉持公平客观、诚实守信原则,遵守公序良俗和商业道德。

4.4 便民高效

无理由退货服务提供方积极、规范、及时地履行承诺,以“流程更快、服务更优、体验更好”为目标,为消费者提供优质、便利的服务。

5 机构要求

5.1 经营者应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品类、退货条件、退货时限及退货流程。

5.2 经营者应公开展示无理由退货承诺单位标识。

5.3 经营者应将适用无理由退货的商品品类、退货条件、退货时限、退货流程以及相关说明等承诺内容,以张贴、悬挂、摆放、电子屏等形式在营业场所及平台醒目位置明示。

5.4 经营者应在平台进行登记备案,指定专人与平台对接相关事宜,及时处理、反馈平台内的退货申请和先行垫付资金还款工单。

5.5 经营者宜建立先行赔付制度和快速解决争议机制,设立无理由退货台账。

5.6 消费者组织应监督经营者的平台退货行为。

6 人员要求

6.1 退货工作人员应熟悉线下实体店无理由退货流程和相关制度,掌握售后服务的相关知识,能够解答消费者无理由退货的相关问题。

6.2 退货工作人员在服务过程中应礼貌、热情、亲切、友好,使用文明用语。

6.3 消费者组织工作人员应熟悉消费者权益保护方面的法律法规,能够按照规定的退货流程和相关制度受理消费者投诉、调解纠纷。

7 退货方式

经营者向消费者提供到店退货和平台退货两种退货服务方式,消费者可根据需要自行选择一种方式进行退货,也可在与经营者协商确认后选择其他退货服务方式。

8 退货条件

8.1 商品品类

退货商品应属于经营者承诺的无理由退货商品品类内,无理由退货商品品类由参与线下实体店无理由退货承诺的经营者根据自身经营条件、经营商品属性自主决定。无理由退货商品品类负面清单具体参见《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定。

注:无理由退货商品品类负面清单是为调节经营者的退货压力,更好地引导消费者进行合理退货而设置的清单。

8.2 承诺有效期

8.2.1 退货申请应在经营者承诺的无理由退货有效期内提出,有效期不少于 7 d(含 7 d)。

8.2.2 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。

8.2.3 经营者、平台退货处理时间不计算在无理由退货有效期限内。

8.3 商品完好性

8.3.1 商品能够保持原有品质、功能、外观完整,商品本身、配件、商标标识齐全。消费者基于查验需要打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行的合理调试不影响商品的完好。

8.3.2 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,视为商品不完好。具体判定如下:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类:商标标识被摘、被剪,商品受污、受损;
- d) 其他影响二次销售的情况。

8.4 其他条件

满足经营者公示承诺的其他退货条件。

注:消费者退货应知事项见附录 A。

9 退货服务流程

9.1 到店退货

9.1.1 服务流程

到店退货服务流程见图 1。

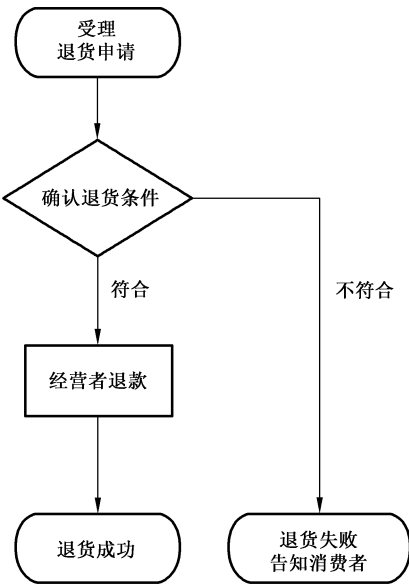


图 1 到店退货服务流程

9.1.2 受理退货申请

- 9.1.2.1 经营者受理消费者的到店退货申请,就退货、退款事宜展开协商。
- 9.1.2.2 经营者应告知消费者退货时将商品本身、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。赠品不能退回的,经营者可要求消费者按照事先标明的赠品价格支付赠品价款。
- 9.1.2.3 经营者应做好受理申请记录,记录内容包括但不限于:
- a) 商品名称;
 - b) 购买时间;
 - c) 商品及包装情况;
 - d) 票据;
 - e) 赠品。
- 9.1.2.4 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。
- 9.1.2.5 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。

9.1.3 确认退货条件

经营者应现场确认购物凭证的有效性、退货商品是否符合退货条件,并确认需要退回的商品本身、配件、赠品(如有)、保修卡、说明书、发票(如有)、外包装(如有)完整性。

9.1.4 退货退款

- 9.1.4.1 经营者确认符合退货条件的商品,应收回退货商品,退还货款。经营者应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货款。
- 9.1.4.2 经营者退款方式比照购买商品的支付方式,按消费者原支付方式返还商品货款。经营者与消费者另有约定的,从其约定。
- 9.1.4.3 经营者确认不符合退货条件的商品,不予以退货,并告知消费者不予以退货的理由及处理双方纠纷的其他方式和途径。

9.2 平台退货

9.2.1 服务流程

平台退货服务流程见图 2。

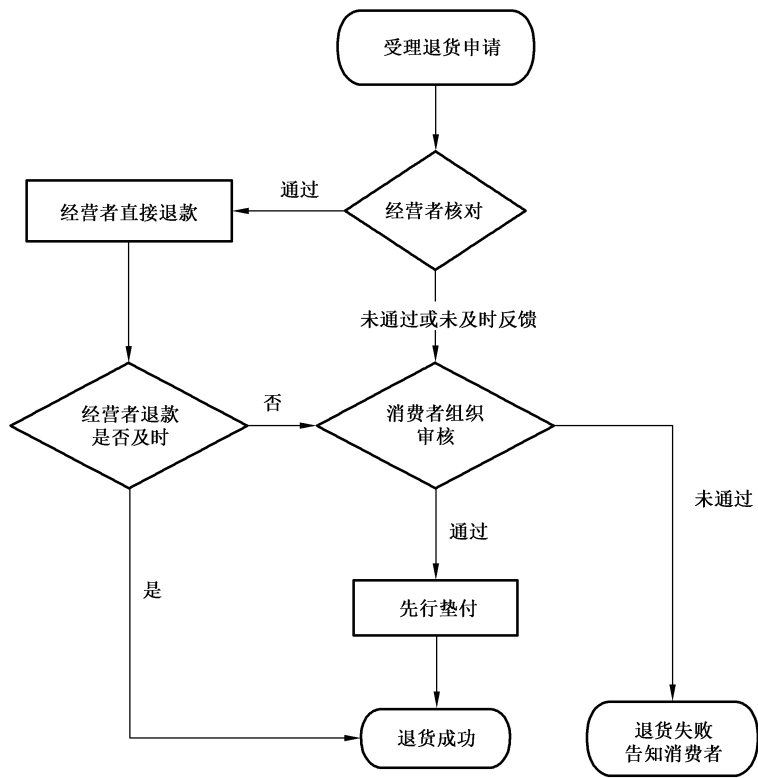


图 2 平台退货服务流程

9.2.2 受理退货申请

9.2.2.1 经营者受理消费者在平台在线提出的退货申请。

9.2.2.2 经营者应提前告知消费者在填写退货申请时,同时上传退货商品照片和有效购物凭证。

9.2.2.3 使用银行卡支付方式购买商品的,应要求消费者提供个人银行卡卡号、联系方式;使用移动支付方式购买商品的,应要求消费者提供移动支付账号。

9.2.3 经营者核对

9.2.3.1 经营者应在收到平台退货申请 48 h 内完成申请信息和交易行为的核对,并将核对结果通过平台向消费者组织反馈。逾期未反馈的,消费者组织将启动审核。核对通过,通知消费者寄送退货商品;核对未通过,将商品交易是否真实存在等不通过的理由通过平台向消费者及消费者组织进行反馈。

9.2.3.2 消费者寄送退货商品,具体寄送地点由经营者确定。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。

9.2.3.3 经营者收到退货商品后,对退货商品进行核对。核对通过,经营者应在收到退货商品之日起的 7 d 内将退款按消费者购买时的支付方式直接退还消费者。经营者应在退货完成后向平台反馈退货完成信息。

9.2.4 消费者组织审核

9.2.4.1 消费者组织对退货申请是否符合“先行垫付资金”垫付要求进行审核,审核时应参考消费者、经营者的意见。满足以下垫付条件之一的,通过审核:

- a) 经营者在收到平台退货申请后 48 h 内未在平台上进行反馈且经消费者组织审核符合无理由退货条件的;
- b) 经营者在收到平台退货申请后 48 h 内在平台上反馈同意退货,但未及时进行退款,经消费者组织认定无误,且退货申请符合无理由退货条件的;
- c) 经营者在收到平台退货申请后在平台上反馈不同意退货,但经消费者组织审核符合无理由退货条件的;
- d) 消费者组织认为消费者的退货申请符合无理由退货条件的其他情形。

9.2.4.2 审核通过的,消费者组织告知消费者将商品寄送至经营者,启动“先行垫付资金”向消费者进行垫付,并告知相关经营者垫付情况。

9.2.4.3 审核未通过的,消费者组织驳回退货申请,向平台反馈退货办结信息,告知消费者驳回申请的理由,并告知经营者将商品退回消费者。

9.2.5 先行垫付

9.2.5.1 经消费者组织审核,符合线下实体店无理由退货条件的,消费者组织应在 24 h 内完成向消费者先行垫付款项。

9.2.5.2 先行垫付款项后消费者组织应及时告知退货所涉经营者履行返还垫付资金的义务,督促经营者在 7 d 内补足先行垫付的款项,并向平台反馈办结。

9.2.5.3 消费者组织应对垫付、返还资金做好记录。

10 争议处理

在申请无理由退货过程中,发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:

- a) 经营者与消费者协商和解;
- b) 消费者组织或者依法成立的其他调解组织介入调解;
- c) 向有关行政部门投诉;
- d) 根据达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- e) 向人民法院提起诉讼。

11 服务评价与改进

11.1 服务评价

11.1.1 经营者及相关部门可以定期开展线下实体店无理由退货工作满意度调查,了解并评价服务质量。

11.1.2 评价内容包括但不限于:

- a) 退货效率;
- b) 便捷程度;
- c) 服务态度;
- d) 政策宣传;
- e) 垫付情况;

f) 投诉情况。

11.2 服务改进

11.2.1 经营者及相关部门应通过意见箱、平台等途径,积极听取和收集各方面的意见建议。

11.2.2 经营者将服务评价的结果作为服务改进的参考依据,分析服务评价结果和反馈意见,对照服务目标制定服务改进措施并实施。

附 录 A
(资料性)
消费者退货应知事项

- A.1** 消费者使用购物储值卡购买商品的,需到店申请退货。
- A.2** 消费者进行线下实体店无理由退货时,属于经营者未承诺或线下实体店无理由退货商品品类负面清单中的商品,消费者不可进行线下实体店无理由退货。
- A.3** 消费者进行线下实体店无理由退货时,需将商品本身、配件及赠品一并退回,在退回商品时不能将赠品、配件一并退回的,经营者与消费者协商后在退款中进行扣除。
- A.4** 消费者可通过平台查询平台内经营者所承诺的线下实体店无理由退货商品品类、退货期限、退货处理进度等退货相关信息。
- A.5** 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。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [2] 江苏省线下实体店无理由退货规定(苏市监规〔2022〕3号)
-