

QSF-2019-410002

海南省市场监督管理局 海南省消费者委员会 文件

琼市监办〔2019〕127号

海南省市场监督管理局 海南省消费者委员会 关于印发海南省实体店购买商品无理由 退货指引（试行）的通知

各市县、洋浦经济开发区市场监督管理局，省局各局（处、室）、
直属单位：

现将《海南省实体店购买商品无理由退货指引（试行）》印发
给你们。各市县要广泛做好指引的社会宣传工作，大力鼓励发动
线下实体店按照指引主动规范做出无理由退货承诺，积极营造安
全放心舒心的市场消费环境，积极打响“放心消费在海南”品牌。

指引试行过程中如遇问题，请及时向省市场监督管理局、省消费者委员会报告。



(此件主动公开)

海南省实体店购买商品无理由退货指引 (试行)

第一条 为深入推进“放心消费在海南”行动，试推行实体店购买商品无理由退货承诺制度，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 实体店购买商品无理由退货工作坚持“政府大力鼓励和倡导，企业自愿承诺，承诺即受约束”的原则。

第三条 本指引适用于海南省内向社会公开承诺购买商品无理由退货的实体店经营主体。

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（不少于七日）、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 承诺无理由退货的经营者应将承诺内容在其网站、营业场所醒目位置以标注、张贴、悬挂、摆放等形式进行公开展示，为消费者提供指引。

第七条 销售商品过程中，经营者及其营业人员应当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。

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（如有）、保修卡、说明书、发票（如有）、外包装（如有）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（如有）、保修卡、说明书、发票（如有）、外包装（如有）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，消费者应按照赠品实际价格向经营者支付价款。

第十四条 无理由退货经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。

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 鼓励同品牌连锁企业实行异地同品牌连锁店退货。

第十七条 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。

第十八条 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。发现消费者存在有违诚实信用原则或恶意消费行为，经市场监管部门或消费者组织确认，记入个人诚信档案。

第十九条 各市县市场监管部门和消费者组织应当建立《无理由退货动态备案名录库》，实行动态管理。

第二十条 在消费体验、社会监督、行政检查、消费投诉等动态监督过程中，对因不履行承诺或停止营业的无理由退货承诺单位，予以撤销并公布。

第二十一条 其余未尽事项，参照《中华人民共和国消费者权益保护法》和《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》执行。

第二十二条 本指引由海南省市场监督管理局、海南省消费者委员会负责解释。

第二十三条 本指引自公布之日起试行。

抄送：省商务厅、省旅游和文化广电体育厅、省公安厅。

海南省市场监督管理局办公室

2019年4月1日印发
