

广东省线下无理由退货承诺指引（试行）

第一章 总 则

第一条 为促进我省放心消费创建，提升消费环境，优化消费生态，释放消费潜力，根据《中共中央 国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》、《工商总局等 27 部门关于开展放心消费创建活动 营造安全放心消费环境的指导意见》、《广东省市场监督管理局关于印发开展放心消费环境创建工作方案的通知》等文件精神，结合《中华人民共和国消费者权益保护法》《产品质量法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等法律法规规定，在全省倡导推行线下无理由退货承诺活动，并制定本指引。

第二条 本指引适用于我省行政区域内的线下无理由退货承诺活动。

本指引所称线下，是指具有合法经营主体资格，且于线下为消费者提供商品的实体店。

本指引所称的消费者，是指为生活消费需要购买、使用商品的个人。

第三条 线下无理由退货承诺秉持“自愿承诺，自主实施，承诺即受约束”的原则。

第二章 无理由退货实施方式

第四条 实体店可根据自身实际条件及经营商品属性，自行确定无理由退货的商品品种、范围、时限等，但须做到：

（一）无理由退货时限不少于7日。

（二）将“无理由退货”标识和适用无理由退货商品品种、范围、退货流程、时限以及相关细则说明，在营业场所醒目位置明示。

（三）将适用无理由退货商品和其他商品进行合理隔离摆放，并做好相关标记，方便消费者辨识。

（四）在销售商品过程中主动向消费者告知无理由退货承诺，并详细说明无理由退货商品品种、范围、时限、流程等注意事项。

（五）在提供消费者的购物票证上，载明无理由退货相关信息。

（六）设置无理由退货受理专区，安排专人跟进，确保退货落实到位。

第五条 鼓励实体店作出高于以上要求，且更有利于提升消费者体验、提高消费粘合度的无理由退货承诺。

第三章 无理由退货条件和程序

第六条 选择无理由退货的消费者，可在实体店承诺的

期限内，凭购物发票或其他购物凭证向经营者提出退货。如发票或购物凭证遗失的，由消费者与经营者协商确认。

第七条 消费者退回的商品应当完好，不影响二次销售。

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。

第八条 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。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，或与经营者协商确定。

第九条 实体店应当按消费者原支付方式返还商品价款。如有特殊情形，可以由经营者与消费者共同确认，双方协商确定返款方式。

第十条 商品退回所产生的运费由消费者承担。实体店与消费者另有约定的，按照约定。

第十一条 在申请退货过程中，遇到消费纠纷的，消费者可向实体店消费维权服务站提出调解请求，调解不成或实体店无设立消费维权服务站的，可依法向相关行政部门、消委会提出消费申诉或投诉。

第十二条 消费者有权对实体店进行监督，若发现实体店未执行承诺或执行承诺不到位，可要求实体店改正，也可

向消费者组织等有关部门反映，要求监督。

第十三条 消费者进行无理由退货，须遵循诚实信用原则，不得利用无理由退货谋取个人不当利益，不得实施“假意购买，恶意退货”“先使用后退货”等不当行为。

第十四条 实体店如果发现并能够证实消费者无理由退货时存在恶意情形，或有违诚实信用原则的，可以拒绝退货。

第四章 承诺参与方式

第十五条 线下无理由退货承诺活动由广东省消费者委员会统筹指导，市、县（区）消委会联合当地行业协会（商会、联合会）具体组织实施。

实体店参与无理由退货承诺可获“线下无理由退货承诺店”称号。具体可向所属行业协会（商会、联合会）或经营所在地消委会申请。

第十六条 实体店申请线下无理由退货承诺须符合以下条件：

- （一）依法领取营业执照及相关行政许可；
- （二）有固定经营场所，并配备与经营规模相当的人员和设施；
- （三）经营项目面向消费者，且与人民群众消费生活密切相关。

第十七条 实体店申请线下无理由退货承诺，需提供以下材料：

- （一）真实有效的营业执照复印件；
- （二）无理由退货承诺活动申请表（详见附件1）。

第十八条 行业协会（商会、联合会）或消委会受理实体店申请，对材料真实性及实施细则是否符合本指引要求进行核对。

核对通过后，由消委会和行业协会指导经营者，制作“线下无理由退货承诺店”公示牌（由省消委会提供统一模板，详见附件2），在经营场所显著位置悬挂。

第十九条 线下无理由退货承诺活动原则上不限定申报时间。各地可自行与联合单位具体研究确定。全省统一在每年3.15国际消费者权益纪念日前以各种形式进行集中式宣传。

第二十条 省消委会在官方网站（广东省消费者委员会官网 www.gdcc315.cn）和微信公众号（广东消委会）设立“放心消费创建公示”专栏，市级消委会定期将全市退货承诺单位信息上报省消委会录入，在全省进行集中性公示宣传和社会监督。

第二十一条 线下无理由退货承诺内容发生变化，或因自身经营发展需要或结业等原因要求退出承诺店，应向受理单位提交申请，进行内容变更或销名处理，各级消委会应及时定期将相关情况向上一级消委会报告。

第五章 监督指导

第二十二条 线下无理由退货承诺由消费者组织、行业协会、社会各界和广大消费者负责监督。

社会各界和消费者若发现实体店未执行承诺约定或执行不力，可向当地消费者委员会或省消委会“放心消费创建”监督专栏（广东省消费者委员会官网 www.gdcc315.cn 和广东消委会微信公众号）投诉反映。

第二十三条 市、县（区）级消费者委员会对投诉反映问题，应及时进行调查核实（可委托第三方、县区消费者委员会进行调查或联合行业协会、商会等共同开展调查）。

情况属实的，进行督促告诫。督促告诫无效的，或一年内3次以上违反承诺的，进行摘牌（公示牌）、公示，同时报广东省消委会备案。情节严重的推送列入“失信企业”名单。

第二十四条 实体店对摘牌不服的，可向广东省消委会申诉。省消委会成立由社会各界共同组成的裁决小组进行最终裁定。

第二十五条 实体店被摘牌或者退出无理由退货承诺，须清除店内无理由退货标识和宣传资料，并不得再以“线下无理由退货承诺店”名义对外进行宣传。对于冒充该名义进行经营谋利的，则依据相关法律规定进行追究惩处。

第六章 附 则

第二十六条 本指引由广东省消费者委员会制定并负责解释。

第二十七条 本指引自印发之日起生效。

附件：1. “线下无理由退货承诺”申请表
2. “线下无理由退货承诺店”公示牌模板
3. 《广东省消委会放心消费创建承诺活动公示牌填写、制作说明》

附件 1

“线下无理由退货承诺”申请表

经营者注册名称			
统一社会信用代码			
门店名称			
经营场所地址		广东省_____市_____县(区)_____ (详细地址)	
经营类别	商品类	<input type="checkbox"/> 家用电器电器类 <input type="checkbox"/> 服装鞋帽类 <input type="checkbox"/> 食品类 <input type="checkbox"/> 烟、酒 饮料类 <input type="checkbox"/> 房屋及建材类 <input type="checkbox"/> 日用商品类 <input type="checkbox"/> 首饰及文 体用品类 <input type="checkbox"/> 医药及医疗用品类 <input type="checkbox"/> 交通工具类 <input type="checkbox"/> 农 用生产资料类	
	服务类	<input type="checkbox"/> 生活、社会服务类 <input type="checkbox"/> 房屋装修及物业服务类 <input type="checkbox"/> 旅游 服务 <input type="checkbox"/> 文化、娱乐、体育服务 <input type="checkbox"/> 邮政业服务 <input type="checkbox"/> 电信 服务 <input type="checkbox"/> 互联网服务 <input type="checkbox"/> 金融服务 <input type="checkbox"/> 保险服务 <input type="checkbox"/> 卫 生保健服务 <input type="checkbox"/> 教育培训服务 <input type="checkbox"/> 公共设施服务 <input type="checkbox"/> 销 售服务 <input type="checkbox"/> 其他商品和服务	
负责人			联系电话
联系人			手机号码
加入的行业协会			
承诺事项 及具体内 容	适用 商品		
	退货 期限		
	退货 约定		

本单位郑重声明：

1. 自愿申请参与“线下无理由退货承诺”活动，愿意接受消委会和行业协会指导，遵守承诺活动规则，并接受社会各界和广大消费者监督；
2. 所提交材料真实、准确，如有虚假，本单位愿意按活动规则接受处理，并依法承担相应责任。

申请单位（盖章）：

申请日期： 年 月 日

行业协会意见

（盖章）

年 月 日

消委会意见

（盖章）

年 月 日

 广东放心消费创建

线下无理由退货承诺店

承诺内容

适用商品：_____

无理由退货期限：_____

无理由退货约定：_____

承诺主体：(经营者单位名称)

指导单位：中山市消费者委员会

中山市精神文明建设委员会办公室

中山市市场监督管理局

监督投诉：请扫描二维码



附件 3

广东省消委会放心消费创建承诺活动 公示牌填写、制作说明

一、公示牌内容填写说明

(一) 放心消费承诺单位。放心消费承诺单位公示牌内容由 LOGO、公示牌名称、主体内容、落款四个部分组成。LOGO 为图标加“广东放心消费创建”字样；公示牌名称为“放心消费承诺单位”；主体内容为承诺的具体内容，分为品质保证、诚信保证、维权保证和其他保证；落款部分包括承诺主体、承诺期限、指导单位以及监督投诉二维码。其中，可编辑的内容填写说明如下，其余内容为固定内容及格式，不得更改。

1. 其他保证。“其他保证”是经营者在“品质保证”“诚信保证”“维权保证”的基础上，根据自身条件，作出的更高更多、更有利于提高消费者粘合度、有利于消费者的承诺。经营者可根据实际情况选择填写或不填写。如选择填写，应参照上述三种保证的格式，尽量言简意赅、突出重点。

2. 承诺主体。“承诺主体”应填写经营者名称，名称要与营业执照完全一致。广东省区域内所有在流通领域向消费者提供商品或服务、并依法取得营业执照的经营者均可作为承诺主体。

3. 承诺期限。“放心消费承诺”有效期为三年，首次承诺应填写“20XX年XX月至20YY年YY月”，其中20XX年XX月为授牌当时年月，20YY年YY月为授牌当时年月（含）届满三年整的年月。如经营者连续承诺的，20XX年XX月为首次授牌时的年月，20YY年YY月为当期授牌年月（含）届满三年整的年月。

4. 指导单位。“指导单位”填写所在市消费者委员会（协会），与其他行政部门或社会组织共同指导的，可一并列出，消委会放首行。

（二）线下无理由退货承诺单位。线下无理由退货承诺单位公示牌内容由LOGO、公示牌名称、主体内容、落款四个部分组成。LOGO为图标加“广东放心消费创建”字样；公示牌名称为“线下无理由退货承诺单位”；主体内容为承诺的具体内容，分为“适用商品”“无理由退货期限”“无理由退货约定”；落款部分包括承诺主体、指导单位以及监督投诉二维码。其中，可编辑的内容填写说明如下，其余内容为固定内容及格式，不得更改。

1. 适用商品。填写适用无理由退货的商品范围，尽量明确到具体品种，如适用商品品种较多，可以填写商品大类，或采用排除式表述。适用商品范围应清晰明确，不容易产生误解。

2. 无理由退货期限。填写承诺无理由退货的天数，并注

明是否包括购物当天，无理由退货期限不得少于7天。

3. 无理由退货约定。填写无理由退货涉及的退货方式，对退回商品的包装、外观要求，退回所产生的运费，关于赠品的处理等具体约定，表述应简洁准确。

4. 承诺主体。“承诺主体”应填写经营者名称，名称要与营业执照完全一致。广东省区域内所有在流通领域向消费者提供商品并依法取得营业执照的实体店均可作为承诺主体。

5. 指导单位。“指导单位”填写所在市消费者委员会（协会），与其他行政部门或社会组织共同指导的，可一并列出，消委会放首行。

（三）格式版面说明。承诺具体内容使用白色黑体字，落款内容使用黄色小标宋简体字，所填写文字大小、行距可根据内容进行适当调整，以整体工整美观、便于查看为原则。

（四）其他说明。为满足呈现效果，现公示牌样版中展示的监督投诉二维码暂为省消委会微信公众号二维码，正式制作的公示牌应展示放心消费创建承诺活动管理平台二维码，需等管理平台正式上线之后才能生成，在制作前应确认是否替换为正式二维码。

二、公示牌制作说明

放心消费承诺单位和线下无理由退货承诺单位公示牌制作尺寸和材质要求相同，可根据自身实际情况选择大或小

型两种规格,其中大尺寸为 90×60cm,小尺寸为 70×46.5cm,材质可用 5 毫米高密度 PVC 板裱及高精度户外背胶过亚膜,建议用木框 (1.5CM 厚、2.2CM 宽) 包边。