

# 线下购物,你可以有“后悔权”

西海全媒体记者 彭娜

“线上购物七日无理由退货”已深入人心,但“线下购物七日无理由退货”你了解吗?近年来,随着线上线下商业日趋融合,消费者对线下购物“后悔权”的呼声日渐高涨。

今年3月,青海省市场监督管理局根据《国家市场监督管理总局 中央广播电视总台关于开展线下购物七日无理由退货的倡议》,在全省范围内开展“线下购物七日无理由退货”活动,让消费者拥有“后悔权”。

## 1. 199家实体店 让消费者享有“后悔权”

“线下购物七日无理由退货”活动,秉承“政府鼓励倡导,企业自愿承诺,承诺即受约束”的原则。来自省市场监管局的数据显示,截至7月31日,全省各地参与“线下购物七日无理由退货”活动的实体店有199家,无理由退货2827件,退货金额17.97万元。西宁市有53家市场主体参与活动,其中大型零售商(商圈)43家、品牌连锁企业2家、商店8家。大型零售商(商圈)率先让消费者享有“后悔权”。

省市场监管局消费者权益服务保障处副处长季翔介绍,商家一旦参与“线下购物七日无理由退货”活动,就要严格履行退货承诺,不拖延消费者的合理诉求,及时办理退货,及时退还商品价款,并在营业场所醒目位置公示无理由退货规则,在销售过程中主动向消费者说明,接受相

关部门的监管和社会公众的监督。

“线下购物七日无理由退货”是有条件的,所退商品须在商家承诺可退货类目内。在商家承诺退货时间范围内,不影响二次销售,提供消费凭证并经商家确认消费真实性。若消费者购买商品非出于生活需要,或消费者存在有违诚实信用原则的恶意消费行为,经营者有权拒绝退货。现场制售类餐饮服务及现制糕点、肉类、蔬菜、粮油零售,散装食品零售,黄金珠宝、奢侈品零售,无质量问题的定做商品,临近保质期预包装食品、饮料及烟草制品零售,图书、报刊、音像制品、电子和数字出版物零售,中西药、动物药品、医疗用品及器材零售,不在退货范围内。

## 2. 消费者: 优先选择保障“后悔权”商家消费

对于消费者而言,拥有线下购物“后悔权”是好事。受访的消费者均表示支持“线下购物七日无理由退货”,在同等条件下优先选择保障“后悔权”商家消费。

在大学生小徐看来,退货是一件很难为情的事,她宁愿将商品赠送给家人或朋友,也不愿退货。她相信,商家承诺“线下购物七日无理由退货”,能推动消费者放心大胆地消费。

“我只知道商品有质量问题可以凭小票退换,但很少去实体店退换货,不愿花时间多跑一趟。”市民李女士说,如果线下购物七日无理由退货像网购退货一样方便,她会优先选择在可七日无理由退货的实体店购物,希望无理由退货时效能更长一些。

市民王女士有过“线下购物七日无理由退货”经历,她拿着购物小票去找商家,工作人员确认后及时为她办理了退货。她说:“很多消费者不清楚线下购物七日无理由退货,如果体验过会对商家的好感度大大提升,会更愿意去可无理由退货的实体店消费,比网购更有安全感。”

“我知道线下购物七日无理由退货,购物时店员有告知。”市民张先生的想法也是如此,优先选择可七日无理由退货的实体店消费,既能看到实物,又有“后悔权”。

也有消费者关注退货的便捷性,担心退货流程繁琐,存在与商家沟通失败无法退货的可能性,希望市场监管部门建立线上申诉平台,在线上申请退货,申请成功后再去实体店退货,提高退货效率,减少沟通成本。

## 3. 小型零售商: 担心执行成本高、风险大

既然消费者支持“线下购物七日无理由退货”,为何很多小型零售商没有加入其中,他们有何担忧?

有商家直言,担心出现恶意退货现象,与消费者产生消费纠纷。主营裤装的李女士说:“受线上购物和疫情的双重冲击,每月几乎都在亏损,如果主动向消费者告知可以七日无理由退货,担心会助长恶意退货现象,比如买正品换假货,要是再产生消费纠纷,会消耗很多时间与精力。”一家服装店老板说:“本来一天就卖不了几单,如果还退货,就更不挣钱了。”

售卖帽子的马女士认为,商品有质量问题可以凭小票换货,推行线下购物七日无理由退货势必会产生消费纠纷,给自己带来麻烦。大部分商家表示,除特殊商品外,只要顾客提

出退货要求,基本上都会为顾客退货,但不会主动向顾客宣传七日无理由退货。

“过去不知道线下购物七日无理由退货活动,现在知道了愿意参与到活动中来。”一家箱包店老板有不同的看法,“可以像网购一样无理由退货,顾客会更愿意来实体店消费,要想办法把顾客留在实体店,缓解网络购物平台对实体店的冲击。”

近日,西海全媒体记者采访中,实体店经营者普遍反映,线下购物七日无理由退货执行成本高、风险大,对于是否参与其中有一定顾虑。他们希望,市场监管部门尽快出台线下购物七日无理由退货执行规范,切实保障商家的合法权益,防范消费者恶意退货行为,降低无理由退货执行成本。

## 4. 大型零售商: 暂未出现恶意退货现象

相比小型零售商,大型零售商(商圈)有专业的售后团队负责退货事宜,消除消费者的后顾之忧,为消费者提供放心消费的环境,也提升了消费者对企业的满意度与信任度。

西宁王府井百货有限责任公司顾客服务部部长蒋伟讲述,今年年初,有位顾客为全家出游购买了十余件服装,总金额两万多元,受疫情影响出游计划取消,如何处置与西宁气候不符的服装让顾客发愁。顾客尝试咨询能否退货,工作人员核对购买凭证,确认商品不会影响二次消费后全款退款。顾客顺利退货,当即表态会继续支持王府井百货。

青海华联综合超市有限公司花园店客服经理陈海华也讲述一件无理由退货的小事。有位顾客在超市开展促销活动时购买了四箱牛奶,因

无法一次全部带回家,便寄存了两箱。两日后,顾客到超市取牛奶,工作人员询问两箱牛奶是否喝完,得知“喝了几袋,有一箱还没开箱”,工作人员主动告知可以无理由退货,顾客很感动。“‘线下购物七日无理由退货’是商家对消费者的承诺与责任,这种承诺受到了消费者广泛好评,顾客满意度大大提升。”陈海华说。

西宁大十字百货商店有限公司营运策划部部长魏毅说,工作人员会向消费者解释清楚七日无理由退货范围及条件,消费者的认可度较高,没有出现令人担忧的场面。

“被告知可以七日无理由退货,顾客都十分惊喜,消费意愿更强了。”青海省一家亲农产品有限公司董事长助理崔贵龙说,目前,暂未出现恶意退货现象。

## 5. 消费者合法权益要保护 商家合法权益也要关注

“线下购物七日无理由退货承诺,不仅能使消费者因信息不对称、冲动消费、不理智消费,对购买的商品不满意时采取退货措施规避损失,有利于保障消费者的知情权、选择权和公平交易权,让消费者能消费、愿消费、敢消费。也可有效约束商家的销售行为,倒逼商家规范经营,提升服务品质。”季翔认为,线下购物七日无理由退货承诺对商家和消费者而言是双向共赢,他鼓励更多商家加入其中,并尝试延长无理由退货时限。

有着四十多年市场监管经验,被称为“老专家”的西宁市城中区市场监管局法制监督室工作人员孔林峰提出了他的看法,保护消费者合法权益的同时,要密切关注商家的合法权益,以免降低小型零售商参与“线下

购物七日无理由退货”的意愿。

孔林峰建议,建立商家与消费者之间的信任机制,完善相关执行规范,避免助长恶意退货行为。像消费者所期盼的那样,搭建线上平台,做到线上线下联动,消费者在平台上提交退货申请,上传相关凭证,经商家审核后在线下完成退货,切实保护商家与消费者的权益,构建和谐消费环境,真正做到放心消费。

随着“线下购物七日无理由退货”活动的深入开展,季翔希望,积极探索省内大型零售商、连锁企业、厂家直营店开展异地、异店退换货,进一步提升消费者售后体验;鼓励有条件的商家推出“上门取件”“极速退货”等服务承诺,营造更舒适的消费环境。