



政策解读

相关国家标准5月1日起实施

线下购物“无理由退货”怎样操作

推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》5月1日起正式实施,对无理由退货的退货条件、退货流程、服务监督与评价等给出了建议。记者就消费者关心的问题采访了市场监管总局相关司局负责人。

线下无理由退货为何难?

问:为什么线下(现场)销售的商品无理由退货和线上销售相比更难实现?

答:线下销售的商品无理由退货难主要因为网购商品无理由退货是强制性要求,线下销售的商品无理由退货则是“经营者自愿承诺”。

消费者权益保护法第二十五条规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。因此,网购商品七日无理由退货是经营者的法律义务,也是消费者的合法权利。同时,市场监管总局出台了配套规章《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,网购无理由退货商品完好标准、运费承担、退货程序等均有明确规定,因此网购商品七日无理由退货容易,实践中执行较好。

线下销售的商品无理由退货则实

行“经营者自愿承诺”原则。这主要是因为,线上交易中,消费者“所见”不一定是“所得”,“无理由退货”符合非现场交易的规律和特征。线下交易中,消费者能够现场体验、现场验收商品,购买商品后无理由退货将不合理增加经营者成本。因此,消费者权益保护法第二十四条明确,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,即线下销售的商品有质量问题,经营者方承担退货义务,是“有理由”退货。

线下无理由退货该注意什么?

问:线下无理由退货应该如何操作?

答:对于线下无理由退货,《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》中提出“鼓励实体店承诺无理由退换货”。鉴于线下无理由退货是实体商品销售经营者“自愿承诺”行为,标准在借鉴河北、江苏、安徽、山东、四川、重庆等地实践经验的基础上,兼顾保障消费者合法权益和不增加经营者负担,对相关要求给出细化建议。

关于线下无理由退货的商品范围,要求经营者应根据自身经营条件和经营

商品属性明确适用于无理由退货的商品范围,按照承诺的可无理由退货商品范围为消费者办理退货。对于承诺开展无理由退货服务的经营者,标准要求经营者应在营业场所醒目位置以标注、张贴、悬挂、摆放、电子屏等形式对承诺无理由退货的商品范围、无理由退货承诺内容等进行展示,并在销售过程中主动告知消费者。鼓励具备条件的线下经营者将适用无理由退货的商品和其他商品进行合理隔离摆放,方便消费者辨识。

关于退货有效期限,基于自愿承诺原则,标准提出,线下无理由退货有效期限按经营者承诺的时间或由经营者与消费者双方共同协商约定,有效期限自经营者向消费者交付商品之日起计算。

关于退货方式,标准提出,选择无理由退货的消费者可凭购物凭证,携带商品及配件、赠品、保修卡、说明书及外包装等,前往经营者门店或通过双方约定的退货方式,向经营者提出退货申请。

关于退货流程,标准提出,经营者在收到退货申请后,应根据承诺或双方约定,确认是否符合无理由退货条件。对于符合条件的,应受理退货,告知退货

形式、时限等信息,并按无理由退货承诺或双方约定办理退货退款;对于不符合条件的,不受理退货,并应向消费者告知不受理原因。

线上线下的监管有何不同?

问:对于无理由退货服务,线上线下的监管有何不同?

答:从监管来看,经营者拒不履行网购商品七日无理由退货义务的,依据消费者权益保护法实施条例,由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正,并可给予警告、没收违法所得、罚款等行政处罚。

经营者拒不履行线下销售的商品无理由退货承诺的,则承担民事违约责任。市场监管等部门可以对其进行行政指导,督促其履行无理由退货承诺,但不能依据消费者权益保护法及其实施条例进行行政处罚。

《售后服务 无理由退货服务规范》作为推荐性国家标准,明确现场销售经营者应按承诺内容或双方约定向消费者提供无理由退货服务,“无理由退货”不再是线上专属,有助于进一步优化消费环境,让消费者放心、安心消费。

(据《人民日报》)

新政一览

七部门部署八项重点任务
建设运转高效的农业科技创新体系

近日,农业农村部、科技部、教育部、工业和信息化部、财政部、水利部、中国科学院等7部门联合印发《关于加快提升农业科技创新体系整体效能的实施意见》(以下简称《实施意见》),推进构建梯次分明、分工协作、适度竞争的农业科技创新体系,明确到2035年,建成运转高效的农业科技创新体系,农业科技创新和产业创新深度融合,农业科技创新整体水平居于世界前列,实现高水平农业科技自立自强。

实施意见部署了8项重点任务。一是强化相关科研院所、高校科技创新核心使命,二是加快培育壮大农业科技领军企业,三是优化

农业科技创新组织机制,四是建强农业科技人才队伍,五是提升农业科技条件支撑能力,六是加快农业科技成果转化,七是推动农业科技高水平开放合作,八是改善农业科技创新生态。

为培育壮大农业科技领军企业,实施意见提出建立梯度培育机制,构建农业科技领军企业培育库,培育一批龙头型、高速成长型和潜力型农业科技企业,“一企一策”闭环式推进解决农业企业实际问题,建立企业创新能力动态监测机制。支持企业参与农业科技创新决策、农业主推技术评选,提高企业参与涉农科研项目比重,产业应用导向

明确的项目原则上都交由企业牵头,大幅提升企业承担国家科技重大项目的比例。集聚高能级平台、人才、金融等创新要素,高质量建设农高区和农业科技创新中心,建设农业农村部企业重点实验室,支持企业建设中试试验基地。建强农业科技人才队伍,向农业科技龙头企业选派科技副总,加速企业人才培养。组织农业科技金融高端对话和农业科技创投大赛,持续推进农业科技金融产品创新。推进新技术新产品新场景应用示范,强化知识产权保护与创新服务,缩短重大科技成果审批周期,助力农业科技企业高质量发展。(据《人民日报》)

司法部:民营经济促进法体现中央方针政策 积极回应社会关切

司法部副部长王振江5月8日在国新办发布会上表示,制定出台民营经济促进法,将党中央、国务院关于民营经济的方针政策和实践中行之有效的经验做法确定为法律制度,巩固改革成果,营造有利于包括民营经济在内的各种所有制经济共同发展的法治环境和社会氛围,坚定不移办好好自己的事,不断巩固中国经济企稳回升、长期向好态势。

民营经济促进法将于2025年5月20日起施行。王振江表示,民营

经济促进法第一次将坚持“两个毫不动摇”写入法律,第一次明确民营经济的法律地位,第一次在法律中规定“促进民营经济持续、健康、高质量发展,是国家长期坚持的重大方针政策”,充分彰显党中央促进民营经济发展壮大的坚定决心,进一步向社会表明发展民营经济是党和国家一以贯之并将长期坚持的方针政策。

徒法不足以自行。“希望各地区、各部门以民营经济促进法出台

为契机,扎实做好贯彻实施工作,完整、准确、全面做好这部法律的宣传解读工作,落实好法律相关要求,推动各项配套规定尽早出台实施,协调各种支持保障措施落实落细,不断完善促进民营经济发展的制度体系,进一步优化法治化营商环境,切实依法保护好民营经济组织及其经营者的合法权益,积极营造支持民营经济发展的良好社会氛围,促进民营经济持续、健康、高质量发展。”王振江说。(据新华社报道)

重磅消息

六部门联合开展
食品添加剂
滥用问题综合治理

国务院食安办联合工业和信息化部、农业农村部、国家卫生健康委、海关总署、市场监管总局近日印发《食品添加剂滥用问题综合治理方案》(以下简称《方案》),在全国范围内部署开展食品添加剂滥用问题综合治理行动。

《方案》聚焦人民群众关心的超范围、超限量滥用食品添加剂等问题,要求全面加强食用农产品生产、食品和食品添加剂进口检验等源头治理,强化食品添加剂生产、销售以及在食品生产加工、餐饮服务环节使用监管,严厉打击化工产品冒充食品添加剂违法行为,开展从农田到餐桌全过程食品添加剂滥用问题综合治理。

《方案》明确,各级食安办牵头强化部门间风险会商和问题通报机制,定期研判食品添加剂突出风险问题。农业农村部严厉打击食用农产品生产中使用国家禁止使用的农业投入品等违法行为;工业和信息化部门加强相关化工产品、工业原料生产行业管理;海关部门加大对进口食品添加剂未如实申报等违法行为的打击力度;卫生健康部门研究健全食品添加剂品种动态管理制度;市场监管部门严格食品添加剂生产、销售和使用监管,严格食品生产、餐饮服务环节食品添加剂使用监管,依法查处超范围、超限量使用食品添加剂行为。

《方案》鼓励社会各界加强监督,鼓励广大消费者通过全国12315平台和12315热线反映相关违法线索。

(据《人民日报》)