

# 申城750余家商铺门店承诺线下“七日无理由退货”，这一承诺离不开社会信用体系支撑

# 需平衡商家与消费者权益，不能滥用无理由退货

■本报记者 吴卫群  
见习记者 顾杰 侍佳妮

线下购物也能享受与线上无差别的“七日无理由退货”了。

在市商务委、市市场监管局的指导下，市商业联合会日前正式发布《上海市线下零售企业开展“七日无理由退货”服务承诺工作指引（试行）》（简称《指引》）。大型商业企业以及各区涉及服装鞋帽、家电、家装等重点行业的750余家商铺门店共同作出“七日无理由退货”的服务承诺。更有一批企业将无理由退货期限延长，如好美家、红星美凯龙、C&A百货公司等向消费者作出“30日无理由退货”的承诺。

“在全市范围全面推动线下实体零售企业‘七日无理由退货’服务承诺，是树立上海优质服务品牌和形象，为打造良好消费环境，建设优良消费生态，打响‘上海购物’品牌的重要举措。”市商务委副主任刘敏说，“我们要对接国际规则和通行做法，进一步提高上海的商业服务标准，缩短与发达国家在服务软件上的差距，打造高质量商品流通体系。”

去年5月，静安区率先开展“七日无理由退货”试点，80家线下品牌企业参与，试点取得积极成效。今年4月，本市发布《关于进一步优化供给促进消费增长的实施方案》，提出将“指导推动线下大型零售企业试点开展七日无理由退货服务，并开展制度化探索”的要求。如今《指引》发布，商铺门店共同承诺，意味着“七日无理由退货”线下落地。

市商业联合会相关人士表示，根据《指引》要求，参与服务承诺的零售企业需完善相关制度，比如在营业现场公示参与服务承诺的商品范围、服务措施、操作流程等内容，让消费者一目了然；企业也可在销售凭证上申明服务承诺措施，让消费者快速、便捷地享受退货服务。为引导线下零售企业落实服务承诺，上海将采取“行业自律、社会监督”的办法。截至目前，全市已评出18家五星级消费维权联络点、66家四星消费维权联络点。

不过，在线上线下无理由退货全面推行之时，要注意平衡商家与消费者的权益，不能放纵滥用无理由退货，令商家合法权益受损，扰乱市场秩序。为此，市商务委相关人士表示，要让“七日无理由退货”的服务承诺可持续发展，离不开社会信用体系建设的支撑。一方面他们正研究把线下零售企业服务承诺的履约情况与上海商务诚信平台进行数据对接；另一方面，对于“免费租衣客”之类的恶意“无理由退货”行为，鼓励零售企业进行大数据采样、分析，《指引》在推行一段时间后，将根据这些采样与分析进一步完善细则，“我们要让商务诚信的红利向‘七日无理由退货’的可持续发展溢出，最终受益的将是整个上海的消费环境和营商环境。”

## 消费者建议

### 来沪游客希望能邮寄退货

针对线下购物“七日无理由退货”，记者随机采访了多位顾客。在南京路步行街第一百货商业中心购物的吴先生说：“我看电视得知这个消息的，以前大部分店家只接受换货，现在可以直接退，更方便了。”

在一家试点商业企业永安百货，记者遇到酷爱网购的外地游客朱小姐。她表示，上海推广这个措施非常好，“但可不可以也考虑一下外地游客？比如可以允许我们邮寄退货、网上退款。如果我在上海给我妈买了一件衣服，带回家后她不喜欢，我还可以退掉。这样游客可以放心购买更多东西。”

### 开店“加速跑”，外资零售加码中国市场

（上接第1版）

#### 对接中国特色新零售“风口”

在中国已然成为新零售的“试验田”和“竞技场”的今天，这些企业还有一个共同点——较早地对接上中国特色的新零售“风口”。阿尔迪开在上海的两家门店，除了保留德国“基因”，如全部采用标准规格包装，自有品牌比例高，价格比其他超市销售的同类进口商品便宜等之外，早在2017年4月，阿尔迪就已通过入驻天猫国际的跨境电商方式进行探路。走进店堂，还可随处看到二维码标识，扫一扫进入微信小程序，消费者可手机下单，在家等待送货上门。

而NITORI集团进入中国市场后不久，也宣布入驻天猫平台，加上微博、微信、直播、营销推广等网络销售的“十八般武艺”，它均有涉及，因此，尽管目前它在华实体店数还不多，但在网民心目中已

#### 找到“无谓事务”的根源所在

（上接第1版）

“无谓的事务”，多半是形式主义作祟，而形式主义背后，往往是官僚主义。现在还有各种“忙忙碌碌的形式主义”“勤勤恳恳的官僚主义”在基层显现，受到困扰的干部可谓身心俱疲，对事业的负面影响可想而知。对这些问题，我们曾进行过一些阶段性整治，但常常治标不治本，说明还没有真正触及根源。今天的上海，承担着重大的时代使命，抓发展需要只争朝夕，不容无谓的损耗。我们迫切需把时间和精力还给干部们，让他们真正心无旁骛地真抓实干、提升效能除了在外部的、可量化的层面上大刀阔斧削减、整顿外，更要在根源上做文章，切实



陕西北路上的开开专卖店，营业员向顾客介绍“七日无理由退货”服务承诺。李茂君摄

## 记者探访

### 有购物凭证不影响再销售 商场超市均可无理由退货

记者昨天走访本市多家已作出“七日无理由退货”承诺的线下企业，观察无理由退货的落实情况。商家和消费者对此各持怎样的态度？

上午10时，位于大宁国际商业广场的时装品牌 Lily 连锁店刚开门营业，收银台上已立着一块白底蓝字的标牌，上面印着“上海市七日无理由退货承诺单位”的字样，底下还有一行小字：退货条款由商家自定。

事实上，Lily 原本就有相关规定，只要在购买7天之内，持有购物小票、消费记录，衣服无损伤、吊牌都在，不影响二次销售，就可以无理由退货。店员李女士说，自己在这家店工作多年，遇到过无理由退货的情况并不多，来退货的顾客基本都有正当理由。“上次有个客人买了条连衣裙，她回家试穿后觉得不满意，那条裙子在店内灯光映衬下的颜色更好看，回家试感觉差了好多，于是7天之内过来退掉了。”899元全额退款，退款方式和付款方式相同。

“七日无理由退货”线下刚开始，参与的商家纷纷立起统一样式的白底蓝字标牌，也有营业员口头告知消费者。

不仅是商场，超市也可“七日无理由退货”。许先生在延平路上的联华超市以手机支付的形式买过一双价值24.9元的塑料拖鞋。两天后，许先生觉得款式不是特别喜欢，决定退货，但能不能在超市退货成功，他心里没底。昨天17时多，记者在联华超市见到一手拎着拖鞋一手拿着购物小票的许先生。待他说明来意后，店员先是建议他去货柜重新挑选一双喜欢的拖鞋进行换货，但许先生表示只想退货。店员二话没说，带着他去旁边的退货通道，收银员在查看并收取购物小票后，将24.9元以现金方式一次性退给许先生。整个过程不超过两分钟，这让许先生很是惊喜。

（上接第1版）李强走进村庄，沿着石板、砖瓦铺就而成的村间小道一路前行。绿田粉墙黛瓦、小桥流水人家，一片生机勃勃的江南村景。

市领导十分关心村庄整体形态打造及文化传承情况，同区里、镇村负责同志以及规划设计团队深入交流，详细了解村庄规划及建设推进的进展。由上百年历史老屋修复而成的村史馆传统与现代相结合，既保留保存了原有风土、器物，又以现代信息技术展望村庄未来。李强说，要以乡村规划编制为引领，深入研究上海乡村特点，彰显具有自身特色的乡村风貌、乡村文化。既要塑形又要留魂，加强风貌塑造和文化传承，真正形成具有江南水乡特征和超大城市郊区特色的上海农村新风貌。

由农宅改建而成的睦邻四堂间，传来村民们以沪剧杨柳青调改编而成的村规民约歌声，活动室正在传授传统版画。李强走进四堂间，向大家亲切问好，了解日常生活起居，听取对于乡村振兴的

#### 始终秉持“两岸一家亲”理念

（上接第1版）我们将继续支持台湾青年来沪创新、创业、就业，与上海青年一道，实现美好的人生发展。我们将继续推动沪台加强文化、体育、卫生、科技等领域合作，更好地造福两地民众。希望本轮论坛为两市繁荣发展贡献更多智慧、增添更大力量，为两岸关系和平发展作出新的贡献。

柯文哲说，双城论坛举办十年以来，双方签订的30多项合作备忘录内容广泛，涵盖区政、教育、文化、体育、旅游、医疗、卫生、老年照护等领域。双方围绕青年创业、社区医疗、智慧城市、文化、青年交流、环保、民生服务、公共住宅及都市更新等领域的合作交流，以政府搭建对话平台的方式为民间观点交流创造机会，成果显著。此次论坛聚焦两地市民关注的经贸、创新和产业交流，在主论坛之下



大宁国际商业广场乐高店内的退换货政策公告。



Lily 门店内的退换货政策公告。均 顾杰 摄

### 无理由退货买到的是放心 长远来看有利于促进消费

今年5月11日，北京青年报报道，宁波一位买家黄小姐在某网店购买18件衣服，穿着新衣去西藏旅游拍照，后以“不喜欢”为由要求卖家退货。此事一度引发热议。淘宝平台随即回应称，平台已联系买卖双方协商处理，将依据平台规则保护商家合法权益，且个案不影响“七日无理由退货”。那么线下的七日无理由退货，是否也会遭遇极端情况？

Lily 店员李女士说，确实有一些问题，“去年冬天有客人来退一件长袖连衣裙，吊牌都在，但衣服上有明显香水味道，这对再次销售肯定会受影响。”

在好美家看来，商家无需担心无理由退货会影响销售额，长远来看有利于促进消费。“如果商场给消费者提供很大的保障，他们没有了后顾之忧，反而更愿意来消费。”

箱包品牌“外交官”也一直坚持七日无理由退货。店长陈女士说，在她工作的五年里，只遇到过一次恶意退换情况：一位消费者购买一个旅行箱一年后，认为箱子质量有瑕疵，尽管店家坚称商品不存在质量问题，但还是给这位消费者换了个新的。“这只是极个别情况。只要我们品质好，维修服务到位，消费者不会随便退货的。”

事实上，消费者在购物时所感受到的安全感是非常重要的决定因素，线上零售咨询公司Granify 2017年的一项分析显示，在“最影响网购决定”的Top3因素中，服饰类、珠宝首饰类及家装类排名第一的影响因素都是退换货政策。

目前存在的不足是，消费者只能在同一家店退货。“在我们这家店消费，就只能到我们家店来退。虽然 Lily 是连锁店，但每家销售业绩都是独立的。”店员李女士说。乐高玩具专卖店的政策也是如此，由于内部系统没有联网，消费者只能在同一门店退换所购买的商品。

## 他山之石

### “无理由退货”国际通行已久

国际上，“无理由退货”政策执行已久，尤其是在欧美等部分发达国家或地区，多年来这一政策已成为商家和消费者默认的通行做法。

以创立于20世纪60年代的全美连锁大型百货商店 Kohl's 为例，在店内指定区域，商家设置专门的退货通道，并用醒目的绿色标牌标注着 Return Center Entrance（退货柜台入口）字样。Kohl's 的 Hassle-Free Returns（无忧退货政策）规定，凡其售出的商品，除高级电子产品有30天退货期限外，其余商品基本上没有时间限制，均可享受无条件退换服务。此外，只要 Kohl's 可以查询到信用卡等交易记录，消费者在退货时无需提供购物小票，通过网络渠道购买的商品也可拿到店内退货或邮寄退货，但要自付退货运费。

在美国，有些商品的退货期是7天，大部分是30天到90天，甚至更长。1999年创立的鞋类电商 Zappos 在其网站宣称，如果产品尚未磨损且仍保留原始包装，客户在一年内可获全额退款。一般来说，除电子产品、家具等“无理由退货”可能会扣除一定费用外，大部分退货都能实现全额退款。

“无理由退货”时消费者不必向店员解释理由，退货和买东西一样轻松自如。例如，刚买的东西没几天就大降价，消费者感到吃亏，可以放心去退货再买。甚至有商家会主动在购物发票上写明：如果14天内你发现该商品降价了，你可以来要回差价。

在欧盟，“无理由退货”的做法也得到法律保障。2014年6月，欧盟新消费者权益指令生效，规定凡是消费者在欧盟国家中购买的货物和服务，商家都必须提供14天取消费或退货期，这意味着在法律层面，“无条件退货”从原来的7天延长至14天。此外，法令还规定，如果商家未以恰当方式向消费者告知有关退货期的问题，14天退货期可被延长至一年。

总之，除新鲜食物、汽车等特殊商品外，绝大部分民用商品在购买后的固定期限（视商家规定）都可凭发票无理由退货。当然，这并不代表消费者可以滥用“无理由退货”政策。以零售企业沃尔玛的退货规定为例，如果顾客在45天之内退货超过3次，又都没有收据，第四次退货时必须得到当班经理的批准。这在一定程度上能减少恶意退货的风险。

### 对“免费租衣客”行为 将完善细则加以规范



视觉中国

### 做实做好农业强农村美农民富大文章

意见建议。他说，要认真倾听广大农民的心声，政策举措要体现需求导向、问题导向、效果导向，让广大农民有更多获得感。要进一步加强基层党组织和带头人队伍建设，充分调动基层创造活力和内在动力，真正形成人人参与、共建共享的乡村振兴良好氛围。

乡村振兴，关键要强村、富民。吴房村围绕黄桃特色产业，引入国资平台、搭建运营平台，推动农商文旅多产业、多要素发展，吸引了一批新型企业落户，不少年轻人也汇聚于此创业就业。而通过“租金+股金+薪金”的方式，农民实现了持续稳定增收。李强说，要在增强农村集体经济发展活力上下更大功夫，紧密结合农村实际，大胆创新探索。要充分挖掘农村潜力，依托自身优势，真正做出特色、做出品牌，促进农民持续长效增收。

#### 增进各领域合作交流互鉴

（上接第1版）上海将按照两国元首达成的共识，在中保战略合作伙伴关系框架下，助推双方经贸交流与合作，并在城市历史风貌保护、人文、文化和旅游等各个领域增进合作、交流互鉴，为两国关系再上新台阶作出上海贡献。

拉德夫说，70年来保中两国保持了亲密关系，此次保中关系提升为战略伙伴关系，为两国在各领域开展合作开辟了新的空间。上海是中国的经济中心，也是保中关系发展的重要一环，希望将来与上海在各领域进一步深化交流合作，造福双方人民。

中国驻保加利亚大使董晓军、保加利亚驻华大使格里戈尔·波罗扎诺夫、上海市副市长许昆林参加会见。

#### 把支部建在国家战略“一线连队”

（上接第1版）

“改革开放再出发，干部精神更奋发，我们将以这次主题教育为契机，激励引导全体党员干部按照李强书记在十一届市委七次全会上的要求，把初心使命变成