

# 承诺属自愿,但承诺即受约束 浙江发布全国首个线下实体店无理由退货指引

本报记者 李媛媛

本报讯 在浙江不少实体店购物,也能享受“无理由退货”啦。昨天,浙江省工商局发布全国首个《线下实体店无理由退货指引(试行)》(以下简称《指引》),重点对经营者行为规范、退货程序、商品完好、信用约束等方面作出了规定,让消费者在实体店购物也能理直气壮地“后悔”。

提及“无理由退货”,浙江的消费者并不陌生。除了渐成习惯的网购7日内无理由退货,去年7月,吉利、银泰商业两大集团率旗下省内40家汽车4S店、29家银泰门店,公开承诺消费者可无理由退货。随着世纪联华、十足便利店等一批连锁经营品牌的加入,不到1个月时间,线下响应无理由退货的实体店达8225家。

那么,承诺无理由退货的商家执行起来又如何呢?“3·15”之际,记者实地走访了一下。

4天前,家住杭州市拱墅区的徐女士以“不喜欢”为由,成功跨门店在银泰退了一件上衣、一条裤子。从2017年至今,这

已经是银泰商业集团处理的第1.2万笔无理由退换货了。“除内衣、皮草、假发等之外,其他不影响二次销售的商品都能60天内无理由退换货。”银泰商业集团相关负责人介绍,全省银泰百货门店还组成了约300人的维权服务团队,以此保障顾客退货“跑一次”。

记者在杭州某十足便利店里,就“无理由退货”询问一位营业员。这位营业员表示,她入职半年以来,从没遇到过要求无理由退货的顾客,也不知道店内有这项承诺。问及若有顾客要求退货,有哪些操作流程时,她回答说,这需要主管亲自扫二维码才能操作,而主管并不常驻店里。

虽说承诺无理由退货属于商家的自愿行为,但承诺即受约束。浙江省工商局副局长张雪林介绍,《指引》明确了信用约束机制,即对公开承诺的企业在消费体验、社会监督、行政检查、消费投诉等方面施行动态监督,对因不履行承诺的无理由退货承诺单位,停止使用统一标志标识,并予以撤销公布。

同时,《指引》以解决实际问题为导向,

聚焦于无理由退货有效期限、商品完好标准、退货支付方式等经营者消费者共同关注的问题,并鼓励经营者作出更有利于消费者的无理由退货承诺。

《指引》还明确了经营者允许无理由退货的商品品种范围要有一定的代表性和覆盖面、退货时限不少于7天、“无理由退货单位”统一标志标识要在营业场所醒目位置公开展示等。当然,消费者退回的商品应不影响经营者二次销售,并保持原有品质、功能、外观和商品本身、配件、标识、保修卡、说明书、外包装等齐全。

昨天,新《浙江省“三包”商品目录》也一并出炉,将于2018年5月1日起实施。

据悉,它不仅纳入了近年来因消费升级而出现的众多新兴产品、智能产品,还率先在全国范围内纳入住宅电梯,此外目录中的35种商品均为未纳入国家“三包”或“三包”部件和“三包”有效期高于国家“三包”标准的商品。

“新‘三包’的修订出台,为推动产品质量提升、更好维护消费者合法权益起到了引领示范作用。”浙江省质量技术监督局副



银泰在货架上贴出无理由退货告示

局长纪圣麟说,它保留了原有的商品房、平板电脑、数码照相机、电动助力自行车等20种商品,并新增住宅电梯、电子坐便器(盖)、空气净化器、智能吸尘器、移动电源、行车记录仪、智能门锁、集成灶等15种商品,同时设定“三包”有效期最低为1年,最高为3年。



## 1.2万双假鞋被查

昨日,经商标权利人确认和海关调查,杭州海关此前在台州口岸查获的一批出口休闲鞋被认定为侵权货物,共计1.2万余双。

当时,海关关员在对这批鞋子进行查验时,发现这些申报为“无品牌”鞋子表面印有“NIKE”“ADIDAS”“MIZUNO”等品牌商标,涉嫌侵权。因货主无法提供任何授权证明,海关依法暂扣了这批货物,待商标权利人确认后,对申报出口这批鞋的公司作出行政处罚决定。图为海关关员在清点侵权休闲鞋。

通讯员 陈叶 摄

## “等不了9个工作日”华侨焦急万分 民警开启绿色通道给了颗“定心丸”

通讯员 陈素珍

本报讯 昨天,华侨方先生眉头紧锁地赶到温州龙湾公安分局永兴派出所,离开时却笑容满面,还一个劲地感谢民警。这是怎么回事?

原来,方先生是龙湾区永兴人,长期在加拿大定居。前几天,他来到永兴派出所办理了回国定居迁移手续。按规定,9个工作日后,他就可以来派出所领取准迁

证了。

昨天一大早,方先生就赶到了派出所,焦急地告诉窗口民警薛心心,他遇到突发急事,要马上去加拿大一趟,等不了9个工作日。了解了具体情况后,薛心心立即联系分局行政审批科,并在行政审批科的帮助下,开通绿色通道为方先生办理业务。

“放心吧,你明天就能拿到准迁证了。”薛心心给了方先生一颗“定心丸”。

方先生顿时舒展眉头,连声道谢。

## 台州成立 全省首个地方立法市民库

通讯员 孙秦洲 马颖文  
本报记者 许梅

本报讯 3月14日,台州市人大及其常委会地方立法市民库建立,55位市民接过台州市人大常委会的聘书,成为该市首批地方立法市民库成员。这也是全省首个地方立法市民库。

台州市人大法制委员会主任委员于艳华介绍,作为推进科学立法、民主立法、依法立法的一项创新性举措,去年8月台州市人大常委会就启动了地方立法市民库选聘工作,10月完成人选推荐,11月讨论通过了首批55名市民库成员,探索以机制体制的改革促进立法工作提升。

“市民库让市民意见表达有了更好的平台和通道,体现了以人民为中心的立法导向。”台州市企业家协会秘书长王善金是立法市民库成员之一。受聘成为立法市民库成员后,王善金当场就2018年市政府提请的1个二类法规项目——《台州市民营企业信用促进条例》提出建议:“信用不仅仅是企业,还包括政府和社会。”他希望通过立法,进一步促进台州整体信用形象的提升。

同为立法市民库成员,程龙不仅是一名律师,也是一名环保志愿者。

“今后,我将积极向市人大及其常委会反映现实中碰到的群众关心的问题,让地方立法更接地气。”程龙说,这几年,他一直关注农村生活垃圾分类管理工作。在聘任会现场,他也就二类法规项目《台州市生活垃圾分类管理条例》提出了建议。

2015年7月30日,经省人大常委会批准,台州成为全省首批可以正式行使地方立法权的设区市。截至目前,台州共出台了5部地方性法规。

“这次建立地方立法市民库,是我市开门立法的一项创新性举措。”台州市人大常委会副主任李志坚介绍,立法市民库成员是台州各行业、各领域声誉较高、群众基础较好的市民代表,能将基层的民意直接反映到立法工作中,为台州立法决策提供最直观的参考。立法市民库建立后,成员们将成为台州立法工作的信息采集员、普法宣传员和执法监督员,发挥立法参谋、法治宣传、社会监督作用。

于艳华介绍,首批地方立法市民库成员的聘期与本届市人大及其常委会的任期相同,市民库实行有序增补淘汰的动态管理机制,市人大常委会可以根据履职情况、实际需求等适时调整市民库人员组成及数量。

