

实体店“无理由退货”有“规”可依

我市两项地方标准1月25日起实施

□记者 吕占伟

本报讯 近日,由12315投诉举报指挥中心、市消费者权益保护中心联合起草的《线下实体店无理由退货服务规范》《消费维权服务站建设规范》两项地方标准获市市场监管局批准发布,将于今年1月25日起实施,相关内容可在“地方标准信息服务平台”查询和下载。

1月18日,据市市场监管局标准化科科长周钊钊介绍,《线下实体店无理由退货服务规范》《消费维权服务站建设规范》的制定,填补了全省线下实体店无理由退货服务以及消费维权服务站规范化建设的空白,有利于进一步改善消费体验、提振消费信心、提高消费维权效能,进一步维护我市消费者的合法权益,营造良好放心的消费环境。

线下实体店 无理由退货“反悔期”更长

《线下实体店无理由退货服务规范》规定,承诺无理由退货的经营者,应当在营业场所醒目位置公开展示市场

监管部门设计的“无理由退货承诺单位”统一标识,明示承诺内容、适用无理由退货的商品品类、退货时限、退货条件、退货流程等。经营者应建立无理由退货台账,退货时限不少于7天。

消费者提出无理由退货的有效期,属配送类商品的,自消费者实际签收商品次日起计算;属自提类商品的,自经营者开具购物发票或其他购物凭证当日起计算。经营者退货处理时间,不计入在无理由退货时限内。

消费者退回的商品应当完好,不影响经营者二次销售。商品能够保持原有品质、功能、外观,商品本身、配件、商标标识、赠品(如有)、保修卡、说明书、发票(如有)、外包装(如有)等齐全,视为商品完好。退货条件、退货形式应现场确认,现场不能确认事项,应与消费者协商解决方案。

经营者根据退货条件确认结果,可向消费者出具退货告知单。对于符合退货条件的,予以退货,并告知退货形式、退货期限。商品退回所产生的运费由消费者承担。经营者与消费者另有

约定的,按照约定执行。对于不符合退货条件的,不予以退货,并告知不予以退货的理由。经营者发现消费者购买商品并非出于生活消费需要,或有违诚实守信原则,或存在恶意情形的,有权拒绝退货。

消费者进行线下实体店无理由退货时,需将商品本身、配件及赠品一并退回,在退回商品时不能将赠品、配件一并退回的,经营者与消费者协商后在退款中进行扣除。

双方若有争议,消费者可向市场监管部门或消费者权益保护组织申请调解。经营者应对外公布监督及投诉电话,主动接受相关监管部门和社会公众的监督。

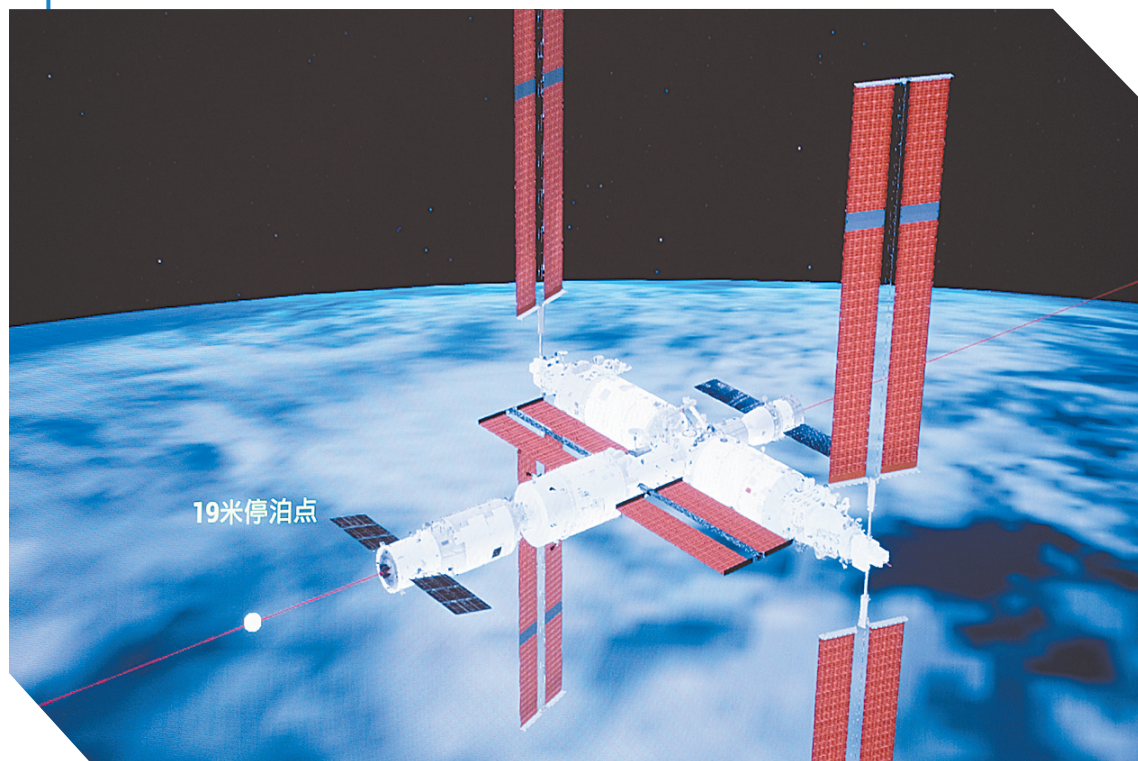
消费维权服务站 面积不少于5平方米

《消费维权服务站建设规范》规定,消费维权服务站(以下简称“服务站”)是由经营者设立的,用于及时受理、处理消费投诉纠纷,履行消费维权社会责任,并向消费者提供相关消费信息咨询

服务的固定场所。

服务站可依托经营者客服中心、游客服务中心等场所建设,面积不少于5平方米。服务站应有标识标志牌,使用统一的名称,名称格式为“主体单位名称+消费维权服务站”。应在入口、电梯、楼梯、消费地图等地点设置服务站引导标识牌。标识标志牌应悬挂在经营场所显著位置,标识栏内容应包含服务站站长和工作人员、辖区市场监管所所长和市场监管员的姓名、照片、联系电话以及服务站工作制度职责。

服务站接受投诉的方式有现场投诉、电话投诉、网络投诉三种。工作人员需及时记录消费投诉的发生时间、地点、投诉涉及的产品或服务、投诉原因、问题描述、投诉诉求及顾客联系方式。工作人员应指导消费者提供相关证据和材料等信息,告知消费者办理流程、时间等。对事实清楚、情节简单的一般性投诉,工作人员要及时进行调解和处理;对难以调解和处理的消费纠纷,及时向辖区市场监管所反映或告知消费者相关管辖部门。



成功对接

1月18日在北京航天飞行控制中心拍摄的天舟七号货运飞船与空间站组合体进行交会对接的模拟图像。

据中国载人航天工程办公室消息,天舟七号货运飞船入轨后顺利完成状态设置,于北京时间2024年1月18日1时46分,成功对接于空间站天和核心舱后向端口。交会对接完成后,天舟七号将转入组合体飞行段。

后续,神舟十七号航天员乘组将进入天舟七号货运飞船,按计划开展货物转运等相关工作。

新华社记者 李杰 摄

[A3版]

鹰城退役军人爱心 车队“招手即停”

[A8版]

国新办举行新闻发布会 解读宏观经济形势和政策