

沧州市市场监管局制定《沧州市线下实体店无理由退货承诺指引参考》，百余家大中型商场、超市承诺加入线下无理由退货门店行列——

无理由退换货，让消费者享有“后悔权”

本报记者 齐晓梅 摄影报道

“前些天买了件夹克，穿着不太合适。赶上临时到外地出差，担心过了15天的退换货期限，便和商家电话沟通说明了情况，商家适当延长了退货期限。”前几天，市民王磊带着购物小票和夹克，到商场柜组完成了退货。

近日，我市百余家大中型商场、超市承诺加入线下无理由退货门店行列，并根据自身实际条件及经营商品属性，确定了无理由退货的商品品种、范围和时长。



果超出服务范围，柜组工作人员则会通知相应楼层经理解决。基本上，商品能退就退，能换就换，我们尽量满足顾客需求。”华北商厦商管处处长焦艳霞介绍说。

当涉及退货操作时，退款一般会原路返回。“消费者购物时选择现金付款的，收银员按照购物小票上的金额直接退还现金；选择微信零钱支付的，退款会在24小时内到账；选择银行卡刷卡消费的，退款一般3—7个工作日到账。”焦艳霞说。

商家作出承诺 “后悔权”各具特色

如今，线上线下的市场竞争日趋激烈。相比网购，实体店的优势在于购物体验上，但如果退换货条件比网购苛刻，那么原本的优势就会打折扣。消费者在线下购物享受到的权利应当与线上对等，这其中自然也包含“后悔权”。

“通过调研、走访，我们结合本地实际制定了《沧州市线下实体店无理由退货承诺指引参考》，规范了退换货的时间、范围、程序等，先行发动零售行业协会发出线下‘七日无理由退换货’倡议，大中型商超发挥示范引领作用，其余商场、超市纷纷响应。”市场监管局消保科负责人表示。

据悉，目前已有包括华北商厦、沧州信誉楼商厦、百汇超市等百余家大中型商超承诺加入线下无理由退货门店行列。各商家根据自身实际条件及经营商品属性，确定无理由退货的商品品种、范围和时长。

记者走访中了解到，沧州信誉楼商厦依据商品种类不同推出了不同的退换货服务，而且商品随带购物小票或“信誉卡”，上面明确注明了商品的退换货条件及“三包”期限。

百汇超市在沧州市区、盐山、孟村等地拥有59家连锁门店，如今在全区门店开展了跨区域、跨门店无理由退换货。

“我们还将进一步创新模式，试推行以商家自愿参与为主的大型商超以及连锁超市跨区域、跨门店线下无理由退换货，让消费者退换商品更加方便快捷。”市场监管局消保科负责人介绍说。

1

哪些商品可无理由退换？ 不影响二次销售是前提

4月7日上午，家住盐山县城的刘霞在小区附近的一家百汇超市门店完成了跨店铺退货操作。

几天前，刘霞在某医院附近的百汇超市给孩子买了套睡衣。结果，孩子放假回来，说不喜欢睡衣的颜色。刘霞试着找到自家附近的店面想退货或者换套其他颜色的睡衣。

“经查验，睡衣吊牌尚在，不影响二次销售，根据购物小票上显示的时间推算，商品在退换货期限内。”在确认商品符合跨区域、跨门店无理由退换货的条件后，店长于志琴为刘霞进行了退货处理。

“退换商品时，消费者需出示购物凭证(小票)。”百汇超市千童大街店店长于志琴介绍说，消费者要享受“退换货”服务，除了要保留好消费单据，还要确保商

品未经使用、包装完好、附件齐全、外观无磨损且不影响二次销售。

于志琴说，因涉及个人健康问题，内衣裤等贴身衣物和婴幼儿用品(奶瓶、奶嘴)，售出后无质量问题，不予退换；享受“七日退换货”服务的化妆品，则需满足“未打开使用、完好无损、包装完好”等条件；电水壶、电风扇、挂烫机等小家电除了要满足上述条件，还需“附件齐全、外观无磨损”。

“而且，有些商品不属于‘七日无理由退换货’范围。”于志琴表示，特价商品、烟酒等售出后若无质量问题，不予退换，“消费者购买这类商品时，店员会当面提醒”。

在华北商厦解放西路店，记者发现，“顾客退换商品(维权)接待制度”被做成公示牌，张贴在商场南门及超市入口处。公示牌上显示：一般商品不脏、不残、封口未拆动，服装吊牌未拆下，不影响再次销售的，购买10日内凭购货凭证可退可换，外地顾客可宽限到15日内。

公示牌还提醒，“食品、金银饰品、珠宝玉器、照相器材、内衣裤和剪断的纺织品，不属于质量问题的一般不予退换”，“国家有‘三包’规定的商品如鞋类、家用电器等，退换条件按规定执行”。

2

退换货流程怎样？ 符合条件即可办理

4月9日下午，市民李琳带着一周前购买的两件上衣找到商场柜组工作人员，要求退货。

在简单询问了退货原因后，柜组工作人员仔细查验了商品和购物小票，随后填写了经办人姓名、日期、商品编号、商品名称、数量和价格等信息，为她重新开具了“退票”。

与李琳提供的购物小票不同，“退票”是用红色签字笔书写。

由于李琳当初购买时选择了微信支付，收银员提示她需要打开微信支付，提供收付款的条形码。大约1分钟，收银员便为她完成了退款操作。

“整个退货全程用了不到10分钟，而且，退款当场就到账了。”李琳说。

“一般情况下，只要符合退换货要求，顾客在相应柜组就能完成退换货操作。如

青县消防救援大队

获赠“灭火神勇保民平安、爱民消防恩重如山”锦旗

近日，青县天鹅堡小区一名群众手持“灭火神勇保民平安、爱民消防恩重如山”的锦旗来到青县新华西路消防救援站，对消防指战员表示深深的感谢和敬意。

送锦旗的群众感慨地说道：消防队伍是真正正正的人民子弟兵，在我们最危难、最无助的时候，消

防队员向我们伸出了援手。今天专门来送锦旗，表达我们最衷心的感谢！消防队员一直奋战在灭火救援、抢险救援的一线，积极消除火灾隐患，为辖区的安全稳定作出了重大贡献，用青春和热血默默守护着辖区人民的安定和谐，是新时期最可爱的人。青县新华西路消

防救援站专职队长王维代表中队指战员接过锦旗并表示：为人民服务是我们的宗旨，这都是我们应该而且必须要做的。今后我们一定将群众的鼓舞化为工作的动力，用实际行动践行“人民消防为人民”的铮铮誓言，继续发扬消防队伍的优良传统。

锦旗虽小，情谊无价，它凝聚着群众对消防救援人员莫大的鼓励。青县新华西路消防救援站全体指战员表示：将一如既往地发扬消防队伍优良传统，为辖区经济发展和人民安居乐业作出新的、更大的贡献。

张鹏

刊告登須廣知

一、产品广告持营业执照副本、商标注册证、生产许可证、产品合格证；二、专利、药品、农药、兽药、食品等广告须提供省级以上有关部门广告审批证明；三、化妆品广告须出具卫生许可证和生产许可证；四、招工、招干广告须到劳动人事部门所属的职

业介绍机构办理登记手续；五、社会力量办学招生广告以学历教育为主的到教委办理登记手续，以职业技能为主的到劳动部门办理手续；六、广告内容须加盖单位公章；七、凡限购特价商品，一律到物价、公证部门分别办理认证和公证手续。 沧州晚报广告部

国富中心门市，一楼，中间位置，1d253，建筑面积18平米，使用面积9平米。 联系电话:17603171639

信慧教育招生中 优秀的师资，多年的教学经验，为学生的学习保驾护航。现在学习，暑期付费是我们的承诺。 电话:13315736791 微信同号

空调移机维修 加氟 清洗 回收 0317-5697155

专业空调维修 移机 加氟 回收 0317-8518890