# 信用承诺事项办事指南

## 一、事项名称

## 实体店经营者线下购物无理由退货承诺

## 二、办理依据

《国务院办公厅关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》（国办发〔2022〕9号）《市场监管总局、中央广播电视总台关于开展线下购物七日无理由退货的倡议》

《国家市场监督管理总局执法稽查局关于进一步推进“线下购物七日无理由退货”活动的通知》（稽查字〔2022〕11 号）

## 《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》

## 三、适用范围

## 经全市各级市场监管部门依法登记的经营主体线下购物无理由退货承诺。

## 四、办理流程

1.自愿承诺。秉承“自愿承诺、承诺即受约束”的原则，鼓励实体店经营者根据商品属性和实际经营条件，采取一门店一承诺、一企业一承诺等方式，承诺实行七日无理由退货。鼓励经营者承诺更长时间的无理由退货。

2.履行承诺。承诺的经营者应当依承诺建立健全内部管理制度，完善售后服务体系，严格履行退货承诺。对消费者的合理诉求不拖延，及时办理退货，及时向消费者返还已支付的商品价款，提高消费者满意度。

3.主动公示。承诺的经营者应当在营业场所醒目位置，向消费者公示本店无理由退货规则。在销售商品过程中，主动向消费者说明实行无理由退货商品范围、退货时限、退货条件、退货程序等内容。

4.接受监督。经营者履行承诺的情况，接受相关部门的监督与管理，接受消费者和社会公众的监督。