|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **인터넷구매상품 7일내 무조건 반품**  **임시방법**  2017년 1월 6일 국가공상행정관리총국 령 제90호로 공표, 2020년 10월 23일 국가시장감독관리총국 령 제31호에 따라 개정  **제1장 총 칙**    **제1조** <소비자권익보호법> 7일내 무조건 반품규정의 실시를 보장하고, 소비자의 합법적 권익을 보호하며, 전자상거래의 건강한 발전을 촉진시키기 위해, <소비자권익보호법> 등 관련법률, 행정법규에 근거하여 본 방법을 제정한다.  **제2조** 소비자가 생활소비에 필요하여 인터넷을 통해 상품을 구매한 경우, 상품수령일로부터 7일내 <소비자권익보호법> 제25조 규정에 따라 반품할 경우, 본 방법을 적용한다.  **제3조** 인터넷상품 판매자는 법에 의거 7일내 무조건 반품의무를 이행하여야 한다.  인터넷상거래플랫폼 제공자는 플랫폼상의 인터넷상품 판매자가 7일내 무조건 반품의무를 이행하도록 유도 및 촉구하고, 감독조사를 진행할 뿐만 이나라 기술보장을 제공하여야 한다.  **제4조** 소비자가 7일내 무조건 반품권리를 행사하고, 인터넷상품 판매자가 7일내 무조건 반품의무를 이행하는 것은 모두 공평, 성실신용의 원칙에 따라야 하며 상업도덕을 준수하여야 한다.  **제5조** 인터넷상품 판매자가 본 방법과 비교하여 소비자의 무조건 반품에 더욱 유리한 승낙을 하도록 장려한다.  **제2장 반품이 적용되지 않는 상품범위와 상품완전표준**  **제6조** 아래 상품은 7일내 무조건 반품규정이 적용되지 않는다.    6.1 소비자가 맞춤 제작한 상품  6.2 신선하고 쉽게 부패하는 상품  6.3 온라인에서 다운받았거나 소비자가 개봉한 음향∙영상제품 및 컴퓨터소프트웨어 등 디지털상품  6.4 교부된 신문 및 정기간행물  **제7조** 아래 성격의 상품은 소비자가 구매 시 확인한 경우, 7일내 무조건 반품규정을 적용하지 않을 수 있다.  　　7.1 개봉 후 신변안전 또는 생명건강에 쉽게 영향을 줄 수 있는 상품 또는 개봉 후 상품품질이 쉽게 변질될 수 있는 상품  7.2 일단 활성화되었거나 또는 테스트 사용하면 가치훼손이 비교적 큰 상품  7.3 판매 시에 이미 품질보증기간이 임박하였다고 명시한 상품, 하자가 있다고 명시한 상품  **제8조** 소비자가 반송하는 상품은 완전하여야 한다.  상품이 기존의 품질, 성능을 유지할 수 있고 상품 본품과 부속품 및 상표표식이 완전하게 구비된 경우에 상품이 완전하다고 간주한다.  소비자가 검사가 필요하여 상품포장을 개봉하거나 또는 상품의 품질 및 성능을 확인하고자 진행한 합리적인 테스트는 상품의 완전함에 영향을 주지 않는다.  **제9조** 상품품질, 성능을 검사하고 확인하는 범위를 초과하여 사용한 상품의 상품가치가 비교적 크게 훼손된 경우, 상품이 불완전한 것을 간주한다. 구체적인 판정기준은 다음과 같다.  9.1 식품(보건식품 포함), 화장품, 의료기기, 계획출산용품: 필요한 일회성 밀봉포장이 훼손된 경우  9.2 전자기기류: 권한을 부여받지 않고 수리, 개조, 훼손 및 수정한 강제성 제품인증표지, 지시부착, 기기 일련번호 등 원상복구가 어려운 외관상 사용흔적, 또는 활성화 생성, 수권정보, 불합리한 개인사용데이터 보존 등 데이터류 사용흔적  9.3 의류, 신발모자, 트렁크가방, 완구, 가정용 패브릭, 가구류: 상표표식이 떨어졌거나 표식이 잘렸거나, 상품이 오염 및 훼손된 경우  **제3장 반품 절차**  **제10조** 무조건 반품을 선택한 소비자는 상품을 수령한날로부터 7일 내에 인터넷상품 판매자에게 반품통지를 발송하여야 한다.  7일 기간은 소비자가 상품을 수령하고 서명한 다음날부터 기산한다.  **제11조** 인터넷상품 판매자는 반품통지 수령 후, 즉시 소비자에게 진실하고 정확한 반품주소지, 반품연락인, 반품연락전화 등 유효한 연락정보를 제공하여야 한다.  소비자는 상술한 정보를 획득한 후, 즉시 상품을 반송하고, 반품증명서를 보관하여야 한다.  **제12조** 소비자는 반품 시, 상품 본품과 부속품 및 사은품 일체를 반송하여야 한다.  사은품은 증정된 실물, 마일리지, 상품권, 우대권 등의 형식을 포함한다. 만약 사은품을 함께 반송할 수 없을 경우, 경영자는 소비자에게 사전 명시한 사은품 가격에 맞춰 사은품대금을 지급하도록 요구할 수 있다.  **제13조** 소비자가 반송한 상품이 완전한 경우, 인터넷상품 판매자는 반송상품 수령일로부터 7일내에 소비자가 기지급한 상품대금을 반환하여야 한다.  **제14조** 대금반환방식은 상품 구매시의 지불방식에 따른다. 경영자가 소비자와 별도 약정한 경우 그 약정에 따른다.  상품 구매 시에 다양한 방식을 사용하여 대금을 지불한 경우, 일반적으로 각종 지불방식의 실제지불대금을 기준으로 이에 상응하는 방식에 따라 대금을 반환하여야 한다.  소비자에게 명확한 동의표시를 구한 경우를 제외하고, 인터넷상품 판매자는 자체적으로 기타 대금반환방식을 지정할 수 없다.  **제15조** 소비자가 마일리지, 상품권, 우대권 등 형식으로 대금을 지급한 경우, 인터넷상품판매자는 소비자가 상품을 반품한 후 이에 상응하는 형식으로 소비자에게 반환하여야 한다. 마일리지, 상품권, 우대권의 사용과 반환에 대한 약정이 있을 경우, 그 약정에 따를 수 있다.  **제16조** 소비자가 상품 구매 시에 신용카드 지급방식을 사용하여 수수료를 지급한 경우, 인터넷상품 판매자는 환급 시에 수수료를 돌려 주지 않아도 된다.  소비자가 상품 구매 시에 신용카드 지급방식을 사용하고, 인터넷상품 판매자가 수수료를 면제한 경우, 인터넷상품 판매자가 환급 시에 수수료를 공제할 수 있다.  **제17조** 반품대금은 소비자가 실제 지출한 가격을 기준으로 한다.  세트 상품 또는 할인우대이벤트에 해당하는 일부 상품을 반품하여, 우대혜택을 받을 수 없게 된 경우, 구매 시 각 상품가격에 근거하여 결산하여 남는 부분은 돌려주고, 부족한 부분은 추가 수취한다.  **제18조** 상품 반송으로 발생한 운송비는 법에 의거 소비자가 부담한다. 경영자와 소비자의 별도 약정이 있을 경우, 그 약정에 따른다.  소비자가 일정한 조건을 만족하는 경우의 무료배송 이벤트에 참가하였으나, 반품 후 무료배송 이벤트 요구에 도달할 수 없게 되는 경우, 인터넷상품 판매자가 환급 시에 운송비를 공제할 수 있다.  **제19조** 인터넷상품 판매자는 소비자와 반품방식을 약정할 수 있다. 단, 소비자의 반품방식을 제한할 수 없다.  인터넷상품 판매자는 무료로 배송장소에서 화물을 수취할 수 있고, 소비자의 동의를 얻어 유상으로 배송장소에서 화물을 수취할 수도 있다.  **제4장 특별 규정**  **제20조** 인터넷상품 판매자는 기술수단 또는 기타조치를 취하여, 본 방법 제6조에 규정된 7일내 무조건 반품이 적용되지 않는 상품을 분명하게 표시하여야 한다.  본 방법 제7조 규정에 부합하는 상품의 경우, 인터넷상품 판매자가 상품 판매시 반드시 거쳐야 하는 과정에 두드러진 확인절차를 설치하여, 소비자가 단일 구매행위를 확인하도록 해야 한다. 확인하지 않은 경우, 인터넷상품 판매자는 7일내 무조건 반품을 거절할 수 없다.  **제21조** 인터넷상거래플랫폼 제공자는 그 플랫폼상의 인터넷상품 판매자와 협의서를 체결하여, 쌍방이 7일내 무조건 반품에 따른 각자의 권리, 의무 및 책임을 명확히 해야 한다.  **제22조** 인터넷상거래플랫폼 제공자는 법의 의거, 그 플랫폼에 7일내 무조건 반품규칙 및 이에 부대하는 소비자권익보호 관련제도를 구축하여 완전히 해야 한다. 해당 플랫폼 상의 잘 보이는 위치에 지속적으로 공시하함과 아울러 소비자가 편리하고 완전하게 열람하고 다운할 수 있도록 보장하여야 한다.  **제23조** 인터넷거래플랫폼 제공자는 그 플랫폼 상의 인터넷상품 판매자가 7일내 무조건 반품의무를 이행하는 것에 대해 검사모니터링제도를 구축하여야 한다. 관련법률, 법규, 규정을 위반한 행위가 발견되는 경우에는 즉시 제지조치를 취하고, 인터넷상거래플랫폼 제공자 또는 인터넷상품 판매자의 소재지 시장감독관리부처에 보고한다. 필요한 경우에는 해당 플랫폼서비스의 제공을 중단할 수 있다.  **제24조** 인터넷거래플랫폼 제공자는 소비분쟁해결과 소비자권리보호 자율제도를 구축하여야 한다. 소비자는 인터넷상거래플랫폼에서 상품을 구매하고, 반품으로 인해 소비분쟁 발생 또는 그 합법적 권익에 손해를 입어, 인터넷상거래플랫폼 제공자에게 조정을 요구할 경우, 인터넷상거래플랫폼 제공자는 이를 조정하여야 한다. 소비자가 기타채널을 통해 권리를 보호할 경우, 인터넷상거래플랫폼 제공자는 소비자에게 그 플랫폼상의 인터넷상품 판매자의 실제명칭, 주소와 유효한 연락방식을 제공하여야 하고, 소비자가 자신의 합법적 권익을 유지하도록 적극 협조하여야 한다.    **제25조** 인터넷거래플랫폼 제공자는 7일내 무조건 반품상품의 검증과 처리절차를 완벽히 구축하여야 한다.  초기상태로 완전히 원상 복구될 수 있는 7일내 무조건 반품상품은 신상품으로 재 판매할 수 있다. 초기상태로 완전히 원상 복구될 수 없는 7일내 무조건 반품상품을 재 판매하는 경우, 두드러진 방법을 사용하여 상품의 실제상황을 분명하게 명시하여야 한다.  **제5장 감독검사**  **제26조** 시장감독관리부처는 인터넷상품 판매자와 인터넷상거래플랫폼 제공자의 경영행위에 대한 감독검사를 강화하여야 하며, 경영자 상담문의와 배상선불제도를 완벽히 구축하고, 법에 의거하여 인터넷구매상품 7일내 무조건 반품의무를 이행하도록 유도 및 촉구하여야 한다.  **제27조** 시장감독관리부처는 소비자의 7일내 무조건 반품과 관련한 클레임, 고발을 적시에 수리하여 합법적으로 처리해야 한다.  **제28조** 시장감독관리부처는 공정, 공개, 적시의 원칙에 의거하고 건의, 상담예약, 시범 등 방식을 종합적으로 운용하여, 인터넷상품 판매자와 인터넷상거래플랫폼 제공자가 7일내 무조건 반품 법정의무를 이행하도록 행정지도를 강화하여야 한다.    **제29조** 시장감독관리부처는 인터넷상품거래에 대한 감독조사 과정에서 경영자가 7일내 무조건 반품의무 이행을 거부하고, 소비자의 합법적 권익행위를 침해한 정황을 발견하는 경우, 법에 의거 조사 및 처리하고, 동시에 관련 처벌정보를 신용당안(파일)에 기입하여 사회에 공개하여야 한다.  **제6장 법적 책임**  **제30조** 인터넷상품 판매자가 본 방법 제6조, 제7조 규정을 위반하고, 7일내 무조건 반품이 적용되지 않는 상품범위를 임의로 확대할 경우, <소비자권익보호법> 제56조 제1관 제8항 규정에 따라 처벌한다.  **제31조** 인터넷상품 판매자가 본 방법 규정을 위반하고, 아래 상황 중 하나에 해당할 경우, <소비자권익보호법> 제56조 제1관 제8항 규정에 따라 처벌한다.  31.1 소비자가 구매 시의 확인을 거치지 않고, 임의로 상품이 7일내 무조건 반품에 적용되지 않는다는 이유로 반품을 거절하거나 또는 소비자가 이미 개봉하여 상품이 완전하지 않다는 이유로 반품을 거절한 경우  31.2 소비자 반품요구를 접수한 날로부터 15일 초과하여 반품절차를 처리하지 않았거나 또는 소비자에게 진실되고 정확한 반품주소지, 반품연락인 등 관련 연락정보를 제공하지 않아 소비자가 반품절차를 처리할 수 없는 경우  31.3 반품상품을 수령한 날로부터 15일을 초과하여 소비자에게 기지불한 상품대금을 반환하지 않은 경우  **제32조** 인터넷상거래플랫폼 제공자가 본 방법 제22조 규정을 위반한 경우, <전자상거래법> 제81조 (1)항의 규정에 따라 처벌한다.  **제33조** 인터넷상품 판매자가 본 방법 제25조 규정을 위반하여 완전히 초기상태로 복구할 수 없는 무조건 반품상품을 판매하고, 두드러진 방식으로 상품의 실제상황을 분명하게 명시하지 않은 경우, 기타법률과 행정법규를 위반한 경우, 관련법률 및 행정법규의 규정에 따라 처벌한다. 법률, 행정법규에 규정이 없는 경우, 경고하고 시정명령을 내린다. 또한 1만 위안 이상 3만 위안 이하의 벌금에 처한다.    **제34조** 인터넷상거래플랫폼 제공자가 시장감독관리부처와 협력하여 위법행위와 연관된 조치를 취하거나 조사를 전개하는 것을 거절할 경우, 경고를 주고 시정명령을 내린다. 시정을 거부할 경우 3만 위안 이하의 벌금에 처한다.  **제7장 부 칙**  **제35조** 인터넷상품 판매자가 제공하는 상품이 품질요구에 부합되지 않아 소비자가 반품을 요구할 경우, <소비자권익보호법>제24조 및 기타 관련규정을 적용한다.  **제36조** 경영자가 TV, 전화, 통신판매 등 방식을 채택하여 상품을 판매할 경우, 본 방법에 의거하여 집행한다.  **제37조** 본 방법은 국가시장감독관리총국이 해석을 책임진다.  **제38조** 본 방법은 2017년 3월 15일부터 시행한다. |  | **网络购买商品七日无理由退货**  **暂行办法**  （2017年1月6日国家工商行政管理总局令第90号公布；根据2020年10月23日国家市场监督管理总局令第31号修订）  **第一章 总 则**  **第一条** 为保障《消费者权益保护法》七日无理由退货规定的实施，保护消费者合法权益，促进电子商务健康发展，根据《消费者权益保护法》等相关法律、行政法规，制定本办法。  **第二条** 消费者为生活消费需要通过网络购买商品，自收到商品之日起七日内依照《消费者权益保护法》第二十五条规定退货的，适用本办法。  **第三条** 网络商品销售者应当依法履行七日无理由退货义务。  网络交易平台提供者应当引导和督促平台上的网络商品销售者履行七日无理由退货义务，进行监督检查，并提供技术保障。  **第四条** 消费者行使七日无理由退货权利和网络商品销售者履行七日无理由退货义务都应当遵循公平、诚实信用的原则，遵守商业道德。  **第五条** 鼓励网络商品销售者作出比本办法更有利于消费者的无理由退货承诺。  **第二章 不适用退货的商品范围和商品完好标准**  **第六条** 下列商品不适用七日无理由退货规定：  　　（一）消费者定作的商品；  （二）鲜活易腐的商品；  （三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；  （四）交付的报纸、期刊。  **第七条** 下列性质的商品经消费者在购买时确认，可以不适用七日无理由退货规定：  　　（一）拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；  （二）一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；  （三）销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。  **第八条** 消费者退回的商品应当完好。  商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好。  消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。  **第九条** 对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。具体判定标准如下：  　　（一）食品（含保健食品）、化妆品、医疗器械、计生用品：必要的一次性密封包装被损坏；  （二）电子电器类：进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹；  （三）服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类：商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损。  **第三章 退货程序**  **第十条** 选择无理由退货的消费者应当自收到商品之日起七日内向网络商品销售者发出退货通知。  七日期间自消费者签收商品的次日开始起算。  **第十一条** 网络商品销售者收到退货通知后应当及时向消费者提供真实、准确的退货地址、退货联系人、退货联系电话等有效联系信息。  消费者获得上述信息后应当及时退回商品，并保留退货凭证。  **第十二条** 消费者退货时应当将商品本身、配件及赠品一并退回。  赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式。如果赠品不能一并退回，经营者可以要求消费者按照事先标明的赠品价格支付赠品价款。  **第十三条** 消费者退回的商品完好的，网络商品销售者应当在收到退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的商品价款。  **第十四条** 退款方式比照购买商品的支付方式。经营者与消费者另有约定的，从其约定。  购买商品时采用多种方式支付价款的，一般应当按照各种支付方式的实际支付价款以相应方式退款。  除征得消费者明确表示同意的以外，网络商品销售者不应当自行指定其他退款方式。  **第十五条** 消费者采用积分、代金券、优惠券等形式支付价款的，网络商品销售者在消费者退还商品后应当以相应形式返还消费者。对积分、代金券、优惠券的使用和返还有约定的，可以从其约定。  **第十六条** 消费者购买商品时采用信用卡支付方式并支付手续费的，网络商品销售者退款时可以不退回手续费。  消费者购买商品时采用信用卡支付方式并被网络商品销售者免除手续费的，网络商品销售者可以在退款时扣除手续费。  **第十七条** 退货价款以消费者实际支出的价款为准。  套装或者满减优惠活动中的部分商品退货，导致不能再享受优惠的，根据购买时各商品价格进行结算，多退少补。  **第十八条** 商品退回所产生的运费依法由消费者承担。经营者与消费者另有约定的，按照约定。  消费者参加满足一定条件免运费活动，但退货后已不能达到免运费活动要求的，网络商品销售者在退款时可以扣除运费。  **第十九条** 网络商品销售者可以与消费者约定退货方式，但不应当限制消费者的退货方式。  网络商品销售者可以免费上门取货，也可以征得消费者同意后有偿上门取货。  **第四章 特别规定**  **第二十条** 网络商品销售者应当采取技术手段或者其他措施，对于本办法第六条规定的不适用七日无理由退货的商品进行明确标注。  符合本办法第七条规定的商品，网络商品销售者应当在商品销售必经流程中设置显著的确认程序，供消费者对单次购买行为进行确认。如无确认，网络商品销售者不得拒绝七日无理由退货。  **第二十一条** 网络交易平台提供者应当与其平台上的网络商品销售者订立协议，明确双方七日无理由退货各自的权利、义务和责任。  **第二十二条** 网络交易平台提供者应当依法建立、完善其平台七日无理由退货规则以及配套的消费者权益保护有关制度，在其首页显著位置持续公示，并保证消费者能够便利、完整地阅览和下载。  **第二十三条** 网络交易平台提供者应当对其平台上的网络商品销售者履行七日无理由退货义务建立检查监控制度，发现有违反相关法律、法规、规章的，应当及时采取制止措施，并向网络交易平台提供者或者网络商品销售者所在地市场监督管理部门报告，必要时可以停止对其提供平台服务。  **第二十四条** 网络交易平台提供者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在网络交易平台上购买商品，因退货而发生消费纠纷或其合法权益受到损害时，要求网络交易平台提供者调解的，网络交易平台提供者应当调解；消费者通过其他渠道维权的，网络交易平台提供者应当向消费者提供其平台上的网络商品销售者的真实名称、地址和有效联系方式，积极协助消费者维护自身合法权益。  **第二十五条** 网络商品销售者应当建立完善的七日无理由退货商品检验和处理程序。  对能够完全恢复到初始销售状态的七日无理由退货商品，可以作为全新商品再次销售；对不能够完全恢复到初始销售状态的七日无理由退货商品而再次销售的，应当通过显著的方式将商品的实际情况明确标注。  **第五章 监督检查**  **第二十六条** 市场监督管理部门应当加强对网络商品销售者和网络交易平台提供者经营行为的监督检查，督促和引导其建立健全经营者首问和赔偿先付制度，依法履行网络购买商品七日无理由退货义务。  **第二十七条** 市场监督管理部门应当及时受理和依法处理消费者有关七日无理由退货的投诉、举报。  **第二十八条** 市场监督管理部门应当依照公正、公开、及时的原则，综合运用建议、约谈、示范等方式，加强对网络商品销售者和网络交易平台提供者履行七日无理由退货法定义务的行政指导。  **第二十九条** 市场监督管理部门在对网络商品交易的监督检查中，发现经营者存在拒不履行七日无理由退货义务，侵害消费者合法权益行为的，应当依法进行查处，同时将相关处罚信息计入信用档案，向社会公布。  **第六章 法律责任**  **第三十条** 网络商品销售者违反本办法第六条、第七条规定，擅自扩大不适用七日无理由退货的商品范围的，按照《消费者权益保护法》第五十六条第一款第（八）项规定予以处罚。  **第三十一条** 网络商品销售者违反本办法规定，有下列情形之一的，依照《消费者权益保护法》第五十六条第一款第（八）项规定予以处罚：  　　（一）未经消费者在购买时确认，擅自以商品不适用七日无理由退货为由拒绝退货，或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的；  （二）自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续，或者未向消费者提供真实、准确的退货地址、退货联系人等有效联系信息，致使消费者无法办理退货手续的；  （三）在收到退回商品之日起超过十五日未向消费者返还已支付的商品价款的。  **第三十二条** 网络交易平台提供者违反本办法第二十二条规定的，依照《电子商务法》第八十一条第一款第（一）项规定予以处罚。  **第三十三条** 网络商品销售者违反本办法第二十五条规定，销售不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品，且未通过显著的方式明确标注商品实际情况的，违反其他法律、行政法规的，依照有关法律、行政法规的规定处罚；法律、行政法规未作规定的，予以警告，责令改正，并处一万元以上三万元以下的罚款。  **第三十四条** 网络交易平台提供者拒绝协助市场监督管理部门对涉嫌违法行为采取措施、开展调查的，予以警告，责令改正；拒不改正的，处三万元以下的罚款。  **第七章 附 则**  **第三十五条** 网络商品销售者提供的商品不符合质量要求，消费者要求退货的，适用《消费者权益保护法》第二十四条以及其他相关规定。  **第三十六条** 经营者采用电视、电话、邮购等方式销售商品，依照本办法执行。  **第三十七条** 本办法由国家市场监督管理总局负责解释。  **第三十八条** 本办法自2017年3月15日起施行。 |