

# 国家发布新版“网购退货指引”不太适用于化妆品—— 网购的化妆品怎么退货

今日女报/凤凰网记者 李诗韵

“春节不打烊”，我们总在网购平台看到这样的宣传广告。实体店关门过年，春节“买买买”不得不在网购平台实现了——可是，上网买来的化妆品用不了，该怎么办？

按理来说，退货，是我们的第一选择。然而，近日国家工商行政管理总局公布的《网络购买商品七日无理由退货指引》（征求意见稿）让不少热衷网购的美妆达人慌了神。“退货指引”里明确指出：“网购化妆品一次性密封包装损坏或者拆封后存在人身安全问题的不宜退货。”那么，女性以后网购化妆品还能不能退换货呢？



## 政策 |

### 化妆品被“踢出”网购“退货指引”？

新的消费者权益保护法设立了网购七日无理由退货制度，落实起来却难度不小。近日，国家工商总局公布《网络购买商品七日无理由退货指引》（征求意见稿）有望帮助网购的消费者维护自身权益。

消费者很关心，究竟哪些商品不宜退货？新版《消费者权益法》明确规定了消费者定做的、鲜活易腐的等四类商品不适用无理由退货，同时规定，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。但实践中，经营者和消费者关于哪些“其他”商品能够适用

无理由退货存在不同理解，导致消费争议。

“征求意见稿”明确提出了四类情形，即拆封后因人身安全或者生命健康原因不宜退货的商品，包括食品、药品、保健品、化妆品、贴身用品等，一经激活或试用后价值贬损较大的商品，包括产生授权或者激活信息的手机、电脑、数码产品等；已经在线交付的充值类商品，包括手机充值卡、游戏点卡等；特价清仓商品，包括即将到保质期的商品、包装破损或者有瑕疵的商品等。

## 求证 |

### 网购化妆品退货，有啥要求？

“有了七天无理由退货的规定，再购买运费险，也就是说，大多数时候，网购化妆品、服装等都能够免费‘试用’，避免了后悔买卖。”杨娇是长沙市王府井百货商场的一名化妆品导购，但她从不在商场购买化妆品。对杨娇而言，网购化妆品既能省钱，又能免费试用，产品实在不适合，还能退回——不过，征求意见稿发布后，杨娇感到疑惑，以后网购的化妆品要退货，有啥要求？

2月23日，记者从长沙市工商局了解到，七日内无理由退货制度是2014年开始实施的新《消费者权益保护法》针对网络购物等新型消费方式设立的，但在实施过程中，的确有对商品性质不宜退货的适用范围存在不同理解，对商品完好标准的界定存在争议，对于退货的程序、环节没有详细规定等问题。

此次，“征求意见稿”明确了根据商品性质不宜退货的商品范围，明确规定了消费者定做的商品、鲜活易腐的商品等四类商品不适用无理由退货。同时规定其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。但实践中，经营者

和消费者关于哪些“其他”商品能够适用无理由退货存在不同理解，一些经营者甚至对不适用无理由退货的商品类型进行扩大解释，事实上一定程度上架空了新《消费者权益保护法》无理由退货制度，导致更多消费者投诉。

“春节过后是网购消费者投诉的高峰期，很多消费者在网上购买了化妆品、护肤品等物件后，发现假冒伪劣或者不适用，但无法退货。”长沙市工商局12315工作人员介绍，从新规上看，化妆品、护肤品等物品网购试用后确实不能享受“七天无理由退货”的服务，因为化妆品、护肤品等都属于拆包即用的产品，有商品损耗之说。不过，目前很多网络店主都会明确注明是否支持“七天无理由退货”，消费者在购买前可以提前咨询清楚，避免产生矛盾。



## 现状 |

### 不少网店坚持化妆品“七天无理由退货”

面对众多消费者的疑惑，网购平台的卖家都是怎样做的？记者登录淘宝和聚美优品等网购平台后，对其中的化妆品店进行了了解和调查。记者发现，以淘宝网为例，八成以上化妆品店的主页都有“七天无理由退货”的标识，同时，有些店家为了招

揽生意，将七天期限延长至最多十五天。

“我们店是支持试用的，亲如果是敏感肌肤，我们可以在发货后送你小样，方便试用。”一家名为“日韩美妆代购”的淘宝店客服人员告诉记者，虽然早有听说化妆品不属于“七天无理由退货”的范围，

“但我们店秉承用户至上的理念，只要不拆正品包装，试用产品可以赠送试用噢！”

随后，记者在多个淘宝网店中得知，由于取消“七天无理由退货”的标志，生意下滑明显。所以，不少店家重新打起“退货”牌，用赠送赠品的方式招揽顾客。

然而，从不少店家的买家评论中可以看到，近三成消费者遭遇过“退货争执”。一名名为“丑小丫”的淘宝买家就曾在店家留言：“买前说好支持无条件退货，收到后第二天发现用不了，联系客服就玩失踪。七天都找不到人，过后告诉我，我的购买过了退货期。”



## 专家 |

### 三招降低网购化妆品退货率

“坚持‘七天无理由退换货’的目的肯定是为了增强竞争力，从数量上获取更大利润。但是是否真的能退货成功，不得而知。”长沙美容美发协会专家陈润林介绍，据了解，大多数网络卖家都是自愿遵守“七天无理由退换货”要求，但也有不少卖家是“被平台所迫”。

有媒体报道，目前天猫旗下化妆品零售商均被强制要求遵守“七天无理由退货”的规章，百雀羚网络运营商、杭州网创电子商务有限公司

总经理林振宇就曾表示，如若消费者不满意其产品，在不影响二次销售的前提下，均可在购买后七日内进行退换货。同样，产品质量出现问题，在寄送过程中出现包装破损等也可享受退货处理。

那么，究竟如何降低网购化妆品退换货的几率？陈润林认为，首先，五折以下的化妆品要谨慎购买。根据化妆品销售的价格体系，电商很难从官方渠道拿到低于五折的货品。如果消费者看到低于这个折扣的

商品，就要怀疑它是不是假货了。

其次，利用常识，分辨真假。每个品牌的化妆品在批号格式、条形码的设置上，都有自己独特的一套。不妨将自己常用化妆品品牌的批号格式、标签包装特点记住，这样面对各种价格的商品时，判断会更准确。最后，细心观察实物，特别注意细节问题。例如，看产品的做工是否精湛，包装的封口、封层是否工整。此外，货品送到后还可以通过闻味道来辨真假。