

标 题：部分商品修理更换退货责任规定条文释义

索引号：2019-1559185866067

文 号：无

成文日期：2006年10月30日

主题分类：其他

所属机构：质量发展局

发布日期：2019年05月30日

## 部分商品修理更换退货责任规定条文释义

第一条 为保护消费者的合法权益，明确销售者、修理者、生产者承担的部分商品的修理、更换、退货（以下称为三包）的责任和义务，根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及有关规定制定本规定。

[释义]

1、本条是关于制定《部分商品修理更换退货责任规定》宗旨和依据的规定。

2、制定部分商品三包责任规定的目的：一是，为了切实保护消费者合法权益，完善产品质量民事责任制度；二是，为了明确销售者、修理者、生产者的三包责任和义务，加强国家对销售者、修理者、生产者履行三包义务和承担责任的监督管理。

3、本规定的法律依据是《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及有关规定。

“有关规定”包括《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国广告法》等法律法规中的有关规定。

4、本规定所称生产者、销售者，是指在中华人民共和国境内，具有生产、销售本规定目录所列产品行为的人。包括国有企业、集体所有制企业、私营企业、“三资”企业以及个体工商户和个人合伙等。

5、本规定所称修理者，是指依据与销售者、生产者订立的代理修理合同，承担本规定目录所列产品修理业务，并承担本规定修理者责任和义务的企业和个体工商业经营者。

第二条 本规定所称部分商品，系指《实施三包的部分商品目录》（以下简称目录）中所列产品。

目录由国务院产品质量监督管理部门会同商业主管部门、工业主管部门共同制定调整，由国务院产品质量监督管理部门发布。

[释义]

1、本条是关于本规定调整产品范围的规定。

2、本规定调整的产品范围，采用《实施三包的部分商品目录》形式逐批公布。进口产品适用于本规定。

3、本规定中所称“国务院产品质量监督管理部门”，是指国家技术监督局；“商业主管部门”，是指国内贸易部、中华全国供销合作总社；“工业主管部门”，是指国务院有关行业主管部门。

4、国务院有关工业主管部门负责制定涉及本行业产品的三包实施管理办法，并报国家技术监督局、国家工商行政管理备案。

第三条 列入目录的产品实行谁经销谁负责三包的原则。销售者与生产者、销售者与供货者、销售者与修理者之间订立的合同，不得免除本规定的三包责任和义务。

[释义]

1、本条是关于销售者承担产品质量担保责任的规定。

2、“谁经销谁负责”，是指销售者对售出的列入目录的产品必须承担三包责任。

3、销售者与供货者、生产者、修理者订立合同时，应当遵守国家法律、法规的规定，不得利用合同条款免除销售者三包责任和义务，否则，依据合同不得规避责任的原则，免责条款为无效条款。

第四条 目录中规定的指标是履行三包规定的最基本要求。国家鼓励销售者和生产者制定严于本规定的三包实施细则。

本规定不免除未列入目录产品的三包责任和销售者、生产者向消费者承诺的高于列入目录产品的三包责任。

[释义]

1、本条是关于承担三包责任时，有关责任指标要求的规定。

2、本规定及《实施三包的部分商品目录》中所列的指标、期限、要求，是承担三包责任的最基本要求。国家鼓励销售者、生产者制定严于本规定指标要求的三包实施细则。

3、销售者、生产者制定的三包实施细则，是销售者、生产者自身承诺的三包责任，作为明示担保，应当按其承诺承担三包责任。

4、未列入本规定目录的产品，依照《产品质量法》、《消费者权益保护法》的规定承担修理、更换、退货及赔偿损失的产品质量担保责任。

第五条 销售者应当履行下列义务：

（一）不能保证实施三包规定的，不得销售目录所列产品；

（二）保持销售产品的质量；

（三）执行进货检查验收制度，不符合法定标识要求的，一律不准销售；

（四）产品出售时，应当开箱检验，正确调试，介绍使用维护事项、三包方式及修理单位，提供有效发票和三包凭证。

（五）妥善处理消费者的查询、投诉，并提供服务。

[释义]

1、本条是关于销售者三包义务的规定。

2、销售者应当履行三包义务，即：不能保证实施三包规定的，不得销售目录所列产品；保持销售产品的质量；执行进货检查验收制度，不销售不符合法定标识要求的产品；产品销售时，应当开箱检验，正确调试，介绍使用维护事项、三包方式及修理单位，提供有效发票和三包凭证；妥善处理消费者的查询、投诉，并提供服务。

3、“法定标识”，是指法律、法规、规章以及强制性标准对产品标识的要求。

4、“有效发票”，是指财政、税务部门统一监制的发货票，是产品售出的有效凭证。一般发货票上应当载明销售者印章、销售时间、销售产品名称、规格、型号、金额等项目内容。

5、“三包凭证”，是指产品售出时，销售者提供给消费者的，可以对所购产品进行修理、更换、退货的单据或证明。

一般情况下，三包凭证上应当载明修理者名称、地址、联系电话，产品名称、规格、型号及三包有效期，修理记录及更换退货条件等。修理记录的内容应当包括送修时间、送修故障、修理状况、交货时间，以及更换、退货证明等项目。

6、“提供服务”，是指提供自身所承诺的送货上门、安装调试、上门修理，以及为方便消费者使用而进行的操作演示、技术指导等方面的服务。

7、根据国家规定负责承担专门安装的企业和其他安装者，对其安装的产品应当承担销售者的义务。

第六条 修理者应当履行下列义务：

（一）承担修理服务业务；

（二）维护销售者、生产者的信誉，不得使用与产品技术要求不符质量状况，保证修理后的产品能够正常使用30日以上；

（三）保证修理费用和修理配件全部用于修理。接受销售者、生产者的监督和检查；

（四）承担因自身修理失误造成的责任和损失；

（五）接受消费者有关产品修理质量的查询。

[释义]

1、本条是关于修理者三包义务的规定。

2、修理者应当履行五项三包义务，即：承担修理业务；维护销售者、生产者的信誉，不得使用与产品技术要求不符的元器件和零配件。认真记录故障及修理后产品质量状况，保证修理后的产品能够正常使用30日以

上；保证修理费用和修理配件全部用于修理。接受销售者、生产者的监督和检查；承担因自身修理失误延民的责任和损失；接受消费者有关产品修理质量的查询。

3、“承担修理服务业务”，是指修理是必须按照与销售者、生产者订立的代理修理合同承担产品的修理业务，并对购买产品的消费者负责，保证产品修理的质量。

4、“正常使用30日以上”，是指自产品修理后交付给消费者之日始，保证修理后的产品符合使用性能要求30日以上。

第七条 生产者应当履行下列义务：

（一）明确三包方式。生产者自行设置或者指定修理单位的，必须随产品向消费者提供三包凭证、修理单位的名单、地址、联系电话等；

（二）向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件，负责培训，提供修理费用。保证在产品停产后五年内继续符合技术要求的零配件。

（三）妥善处理消费者直接或者间接的查询，并提供服务。

[释义]

1、本条是关于生产者三包义务的规定。

2、生产者应当履行的三包义务共有三项，即：明确三包方式。生产者自行设置或者指定修理单位的，必须随产品向消费者提供三包凭证、修理单位的名单、地址、联系电话；向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件，负责培训，提供修理费用。保证在产品停产后五年内继续提供符合技术要求的零配件；妥善处理消费者直接或者间接的查询，并提供服务。

3、列入目录产品的进口者，视为进口产品的生产者，承担本规定的三包义务和责任。

4、“自行设置或者指定修理单位”，是指生产者布局设点建立产品维修服务网，或者通过合同约定其他修理者作为承担产品三包修理业务的修理者。

5、“修理费用”，是指用于产品修理所支付的费用。修理费用由生产者提供。具体数额由生产者与承担修理业务的修理者或者销售者通过合同约定。

第八条 三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。

三包有效期内消费者凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。

[释义]

1、本条是关于三包有效期限计算和在三包有效期限内办理修理、更换、退货依据的规定。

2、“三包有效期”，是指按本规定承担三包责任的期限。分为整机三包有效期、主要部件三包有效期。为生产消费购买的生活消费产品，其三包有效期可以按合同或约定执行。

3、三包有效期限自开具发票之日始，至本规定《实施三包的部分商品目录》规定的或者合同约定的在三包有效期期满之日（含当日，下同）止。例如，开具发票日为1995年12月1日，三包有效期为1年，则期满之日为1996年12月1日。

4、三包有效期限的最后一天为法定节假日的，以节假日的次日为期限的最后一天。

5、三包有效期内，如果发生产品修理或因无修理零配件待修，其三包期限均按修理占用时间或无零配件待修时间后，顺延相应的时间计算。

6、三包有效期内，消费者依照本规定享受修理、更换、退货的权利。

7、三包有效期内，消费者依照本规定办理修理、换货、退货时，应当以购货发票及三包凭证为依据。消费者丢失发票或三包凭证，但能够证明该产品是应当负责三包的产品，销售者、修理者、生产者应当依照本规定负责修理、更换、退货。

第九条 产品自售出之日起7日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。退货时，销售者应当按发票价格一次退清货款，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

[释义]

1、本条是关于产品售出后7日内的三包责任的规定。

2、产品售出之日起7日内发生了性能故障，消费者有权选择退货、换货或修理，修理、换货、退货没有顺序之分。销售者应当按消费者的要求免费进行退货、换货或修理。

3、“性能故障”，是指产品不符合安全、卫生要求、存在危及人身、财产安全的不合理危险；或者不具备产品应当具备的使用性能；或者不符合明示的质量状况。

4、当消费者要求退货时，销售者应当按发票价格一次性向消费者退清货款。不得收取任何费用。

5、销售者为消费者退货、换货后，有权依法向负有责任的生产者或供货者追偿，或按购销合同办理。

第十条 产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可选择换货或者修理。换货时，销售者应当免费为消费者调换同型号同规格化的产品，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

[释义]

1、本条是关于产品自售出之日起15日内三包责任的规定。

2、产品售出后自第8日至第15日内发生了性能故障，消费者有权选择换货或修。换货或修理没有顺序之分。销售者应当按消费者的要求进行换货或修理。

3、消费者要求换货时，销售者应当免费为消费者调换同型号、同规格的产品。

4、销售者为消费者换货后，有权依法向负有责任的生产者、供货者追偿，或者按购销合同办理。

5、“性能故障”的释义同第九条第3点。

第十一条 在三包有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭修理者提供的修理记录和证明，由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格化的产品或者按本规定第十三条的规定退货，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

[释义]

1、本条是关于在三包有效期内，承担修理责任的限制性规定。

2、“在三包有效期内，修理两次”，是指在整机三包有效期内修理两次。

3、在整机三包有效期内，修理两次后，产品仍不能正常使用，销售者应当免费为消费者调换同型号、同规格的产品，或按本规定第十三条条规定退货。

4、超过整机三包有效期，但仍在主要部件三包有效期内，主要部件发生性能故障的，应当由修理者免费修理、更换主要部件。

5、修理者负责对应当调换或退货的产品提供修理记录和证明。销售者凭修理记录和证明负责换货或退货。

6、在整机三包有效期内，修理两次的内容，是指对产品的安全性能故障和使用性能故障进行过两次修理。

7、“不能正常使用”，是指产品安全性能或使用性能达不到产品标准规定的要求或者不具备大众公认为产品应当具备的使用性能。

第十二条 在三包有效期内，因生产者未供应零配件，自送修之日起超过90日未修好的，修理者应当在修理状况中注明，销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格产品。然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

因修理者自身原因使修理期超过30日的，由其免费为消费者调换同型号同规格产品。费用由修理者承担。

[释义]

1、本条是关于在三包有效期内，产品修理期限及有关责任的规定。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_9860](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_9860)

