

部分商品修理更换退货责任规定

国经贸〔1995〕 458 号

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。

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和调整，由国务院产品质量监督管理部门发布。

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。

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三包的责任。

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。

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；
- (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。



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提供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。

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。

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。

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。

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。

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。

第十三条 在三包有效期内，符合换货条件的，销售者因无同型号同规格产品，消费者不愿调换其他型号、规格产品而要求退货的，销售者应当予以退货；有同型号同规格产品，消费者不愿调换而要求退货的，销售者应当予以退货，对已使用过的商品按本规定收取折旧费。

折旧费计算自开具发票之日起至退货之日止，其中应当扣除修理占用和待修的时间。



第十四条 换货时，凡属残次产品、不合格产品或者修理过的产品均不得提供给消费者。

换货后的三包有效期自换货之日起重新计算。由销售者在发票背面加盖更换章并提供新的三包凭证或者在三包凭证背面加盖更换章。

第十五条 在三包有效期内，除因消费者使用保管不当致使产品不能正常使用外，由修理者免费修理（包括材料费和工时费）。

对应当进行三包的大件产品，修理者应当提供合理的运输费用，然后依法向生产者或者销售者追偿，或者按合同办理。

第十六条 在三包有效期内，提倡销售者、修理者、生产者上门提供三包服务。

第十七条 属下列情况之一者，不实行三包，但是可以实行收费修理：

- （一）消费者因使用、维护、保管不当造成损坏的；
- （二）非承担三包修理者拆动造成损坏的；
- （三）无三包凭证及有效发票的；
- （四）三包凭证型号与修理产品型号不符或者涂改的；
- （五）因不可抗力造成损坏的。



第十八条 修理费用由生产者提供。修理费用指三包有效期内保证正常修理的待支费用。

第十九条 销售者负责修理的产品，生产者按照合同或者协议一次拨出费用，具体办法由产销双方商定。销售者委托或者指定修理者的，其修理费的支付形式由销售者和修理者双方合同约定。专款专用。生产者自行选择其他方式或者自行设置修理网点的，由生产者直接提供修理费用。

第二十条 生产者、销售者、修理者破产、倒闭、兼并、分立的，其三包责任按国家有关法规执行。

第二十一条 消费者因产品三包问题与销售者、修理者、生产者发生纠纷时，可以向消费者协会、质量管理协会用户委员会和其他有关组织申请调解，有关组织应当积极受理。

第二十二条 销售者、修理者、生产者未按本规定执行三包的，消费者可以向产品质量监督管理部门或者工商行政管理部门申诉，由上述部门责令其按三包规定办理。消费者也可以依法申请仲裁解决，还可以直接向人民法院起诉。

第二十三条 本规定由国务院产品质量监督管理部门负责解释。



第二十四条 本规定自发布之日起施行。原国家经济委员会等八部委局发布的国标发(1986)177号《部分国产家用电器三包规定》同时废止。其他有关规定与本规定不符的，以本规定为准。

附件

实施三包的部分商品目录（第一批）



国家市场监督管理总局行政规范性文件

名称	三包有效期 (年)		主要部件名称	折旧率 (日)	备注
	整机	主要部件			
自行车	1	2	车架、变速器	0.05%	
彩色电视机	1	3	显象管、行输出变压器、 高频头、集成电路	0.10%	
黑白电视机	1	3	显象管、行输出变压器、 高频头、集成电路	0.05%	
家用录像机	1	1	磁鼓电机、主导轴电机、 加载电机、集成电路	0.10%	
摄像机	0.5	1	磁鼓电机、主导轴电机、 加载电机、带盘电机、镜 头、集成电路、磁头	0.10%	
收录机	1	1	电机、激光头、集成电 路、电位器	0.05%	含音响
电子琴	1		无	0.05%	37键(含)以上
家用电冰箱	1	3	压缩机、风扇电机、温控 器、蒸发器、电磁阀、过 滤器、冷凝器、毛细管	0.05%	含冰柜
洗衣机	1	3	电机、定时器、程控器、 电容器	0.05%	
电风扇	1	3	电机、定时器、程控器	0.05%	
微波炉	1	2	电机、磁控管、定时器	0.05%	
吸尘器	1	3	电机	0.05%	
			压缩机、风扇电机、温控		