

微型计算机商品 修理更换退货责任规定

家用视听商品 修理更换退货责任规定

294

法 律 出 版 社

D922.294

3

微型计算机商品 修理更换退货责任规定

家用视听商品 修理更换退货责任规定



华工B0250572

250572

法律出版社

图书在版编目(CIP)数据

微型计算机商品修理更换退货责任规定 家用视听商品修理更换退货责任规定. - 北京:法律出版社,2002.8
ISBN 7-5036-3921-0

I.微… II. III. ①微型计算机-销售管理-商业服务-法规-中国②音频设备-销售管理-商业服务-法规-中国 IV.D922.294

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 061011 号

出版/法律出版社	编辑/法规出版中心
总发行/中国法律图书公司	经销/新华书店
印刷/中国科学院印刷厂	责任印制/陶松
开本/850×1168 1/32	印张/1 字数/20 千
版本/2002 年 8 月第 1 版	2002 年 8 月第 1 次印刷
法律出版社地址/北京市西三环北路甲 105 号科原大厦 A 座 4 层(100037)	电子信箱/pholaw@public.bta.net.cn
电话/(010)88414121(总编室)	
法规出版中心地址/北京市西三环北路甲 105 号科原大厦 A 座 4 层(100037)	电子信箱/Law@lawpress.com.cn
rpc8841@sina.com	
读者热线/(010)88414136 88414113	传真/88414115
中国法律图书公司地址/北京市西三环北路甲 105 号科原大厦 A 座 4 层(100037)	商务网址/www.chinalaw-book.com
电话/(010)88414899 88414900	传真/(010)88414897
	(021)62071679(上海公司)
出版声明/版权所有 侵权必究	
书号:ISBN 7-5036-3921-0/D·3638	
全套 50 册,总定价:150 元	
定价:3.00 元	

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

国家质量监督检验检疫总局 信息产业部令

第二十四号

《微型计算机商品修理更换退货责任规定》、《家用视听商品修理更换退货责任规定》已经 2002 年 3 月 27 日国家质量监督检验检疫总局局务会议、2002 年 6 月 27 日信息产业部第 10 次部务会议审议通过,现予公布,自 2002 年 9 月 1 日起施行。

国家质量监督检验检疫总局局长 李长江

信息产业部部长 吴基传

二〇〇二年七月二十三日

第五条 销售者应当承担以下责任和义务:

(一)应当严格执行本规定;

(二)执行进货检查验收制度;

(三)采取有效措施,保持销售商品的质量;

中央国家机关通讯方式

名 称	通 讯 地 址	电 话
全国人大常委会	北京市宣武区太平街甲 8 号(100050)	83102103
全国政协委员会	北京市西城区太平桥大街 23 号(100811)	66191114
最高人民法院	北京市东城区东交民巷 27 号(100745)	65290114
最高人民检察院	北京市东城区北河沿大街 147 号(100726)	65209114
人事部	北京市东城区和平里中街 7 号(100013)	84223240
卫生部	北京市西城区西直门外南路 1 号(100044)	68792114
水利部	北京市宣武门白广路二条 2 号(100053)	63202114
公安部	北京市东城区东长安街 14 号(100741)	65202114
文化部	北京市东城区朝阳门北大街 10 号(100020)	65551114
司法部	北京市东城区朝阳门南大街 10 号(100020)	65205114
民政部	北京市东城区北河沿大街 147 号(100721)	65235511
交通部	北京市东城区建国门内大街 11 号(100736)	65292114
农业部	北京市朝阳区农展馆南里 11 号(100026)	64191114
劳动和社会保障部	北京市东城区和平里中街 12 号(100716)	84201114
财政部	北京市西城区三里河南三巷 3 号(100820)	68551114
国土资源部	北京市西城区西四阜成门内大街 64 号(100812)	66558114
建设部	北京市海淀区三里河路 9 号(100835)	68394114
科学技术部	北京市海淀区复兴路乙 15 号(100862)	68515544
对外贸易经济合作部	北京市东城区东长安街 2 号(100731)	65198114
信息产业部	北京市西城区西长安街 13 号(100804)	66014249
监察部	北京市海淀区皂君庙 4 号(100081)	62124129
铁道部	北京市海淀区复兴路 10 号(100844)	51840114
教育部	北京市西城区西单大木仓胡同 37 号(100816)	66096114
外交部	北京市朝阳区朝阳门南大街 2 号(100701)	65961114
国家计划生育委员会	北京市海淀区知春路 14 号(100088)	62046622
国家经济贸易委员会	北京市宣武区宣武门西大街 26 号(100053)	63192298
国家发展计划委员会	北京市西城区月坛南街 38 号(100824)	68502000
国家民族事务委员会	北京市西城区太平桥大街 252 号(100800)	66032288
中国人民银行	北京市西城区复兴门成方街 32 号(100800)	66194114
审计署	北京市西城区展览路北露园 1 号(100830)	68301114
新闻出版总署	北京市东城区东四南大街 85 号(100703)	65124433
海关总署	北京市东城区建国门内大街 6 号(100730)	65194114
国家工商行政管理总局	北京市西城区三里河东路 8 号(100820)	68032233
国家广播电影电视总局	北京市西城区复兴门外大街 2 号(100866)	86093114
国家环境保护总局	北京市西城区西直门内南小街 115 号(100035)	66153366
国家林业局	北京市东城区和平里东街 18 号(100714)	84238800
国家知识产权局	北京市海淀区蓟门桥西土城路 6 号(100088)	62093114
国家药品监督管理局	北京市西城区北礼士路甲 38 号(100810)	68313344
国家旅游局	北京市东城区建国门内大街甲 9 号(100740)	65201114
国家税务总局	北京市海淀区羊坊店西路 5 号(100038)	63417114
国家质量监督检验检疫总局	北京市朝阳区朝外大街甲 10 号(100020)	65994600
中国民用航空总局	北京市东城区东四西大街 155 号(100710)	64235566
新华通讯社	北京市宣武区宣武门西大街 57 号(100803)	63071114
中国证券监督管理委员会	北京市西城区金融大街 16 号(100032)	88061000

全新编注式法律全书 法治社会之公民必备

《法律小全书》最新版

权威编纂——法学专家与职业编辑精诚合作之卓越成果

卓异体例——突破同类图书之编辑通例,于各主要法规中附注条文主旨和参见条,使读者于法律条文的关键中,获最清晰之了解,此为本书最大特点

极速检索——涵盖中国全部重要的基础性法规,精致编排,有多种索引提供,尽呈检索便利

精良制作——采国际流行制作方法,软皮封面,精美排印,且以光盘附赠,堪称行业典范

免费增补——每两年修订一次,修订再版之前,凡有重要法规之颁布,均为读者及时增补(书内附有增补登记表)

中国因 WTO 而全面走向世界,法治日臻进步,经济益见繁荣,国家公务员及广大公民更迫切于法律法规之认识学习。为此,法律出版社因应时势,与著名法学家卓泽渊教授通力合作,隆重推出《法律小全书》。该书采编注之体例,共收录法律法规等规范性文件 870 件,500 多万字,析分为国家法、民商法、行政法、经济法、社会法、刑法、程序法、国际条约等八编,适合于社会各界人士学习使用。

定价:148.00 元 书号:2132

法律出版社法规出版中心

地址:北京市西三环北路甲 105 号科原大厦 A 座 4 层(100037)

读者热线:(010)88414136 (010)88414113 (010)88414115(传真)

E-mail: law@lawpress.com.cn rpc8841@sina.com

专业化出版 个性化服务

法规中心特别推荐书目

序号	书 名	定 价
1	中华人民共和国最新立法司法文告 2000 年第 1—6 辑(附光盘)	150.00
2	中华人民共和国最新立法司法文告 2001 年第 1—6 辑(附光盘)	150.00
3	中华人民共和国最新立法司法文告 2002 年第 1—6 辑(附光盘)(已出 3 辑)	150.00
4	公民常用法律手册(2002 年版)	28.00
5	诉讼法律手册	34.00
6	赔偿法律手册	30.00
7	婚姻家庭法律手册	15.00
8	房地产法律手册	27.00
9	保险法律手册	15.00
10	金融法律手册	42.00
11	税收法律手册	21.00
12	环境保护法律手册	22.00
13	消费者权益保护法律手册	25.00
14	知识产权法律手册	25.00
15	教育法律手册	23.00
16	劳动法律手册	25.00
17	治安管理法律手册	21.00
18	交通法律手册	30.00
19	担保法律手册	20.00
20	执行法律手册	28.00
21	仲裁法律手册	27.00
22	学生常用法律手册	29.00
23	民事办案手册	29.00
24	经济办案手册(上、下)	68.00
25	刑事办案手册	32.00
26	查处经济违法犯罪政策法规手册	30.00
27	最新刑事法律及司法解释手册	31.00
28	票据纠纷案件审判手册	20.00
29	保护未成年人执法手册	29.00
30	《民事案件案由规定》释解	28.00
31	财务会计法律手册	25.00
32	法律小全书(2002 年版)(附光盘)	148.00
33	证据法律手册	28.00
34	外商投资企业法律手册	28.00
35	医药卫生法律手册	28.00
36	建筑法律手册	28.00
37	商业银行法律手册	48.00
38	中华人民共和国刑法罪名适用手册	28.00
39	宪法性法律及司法解释适用手册	25.00
40	国家赔偿案件审判手册	25.00
41	中华人民共和国对外经济贸易法律法规规章新编(第一辑)	98.00
42	中华人民共和国证券期货法规汇编(2001)(附光盘)	120.00
43	中华人民共和国电子商务与网络法规汇编(修订本)	60.00
44	知识产权法律法规精选(附光盘)	78.00

专家释法 权威读本

法律释义丛书 全国人大常委会法制工作委员会编

序号	书 名	定 价
1	中华人民共和国村民委员会组织法释义	12.00
2	中华人民共和国澳门特别行政区驻军法释义	7.00
3	中华人民共和国立法法释义	20.00
4	中华人民共和国检察官法释义	16.00
5	中华人民共和国法官法释义	15.00
6	中华人民共和国引渡法释义	20.00
7	中华人民共和国工会法释义	17.00
8	中华人民共和国刑法释义	28.50
9	中华人民共和国刑法修正案释义	13.00
10	中华人民共和国刑事诉讼法释义	13.50
11	中华人民共和国预防未成年人犯罪法释义	21.00
12	全国人大常委会关于惩治骗购外汇、逃汇和非法买卖外汇犯罪的决定释义	12.00
13	中华人民共和国证券法释义	26.00
14	中华人民共和国合同法释义	38.00
15	中华人民共和国担保法释义	6.80
16	中华人民共和国信托法释义	18.00
17	中华人民共和国招标投标法释义	16.00
18	中华人民共和国个人独资企业法释义	13.00
19	中华人民共和国婚姻法释义	15.00
20	中华人民共和国著作权法释义	18.00
21	中华人民共和国商标法释义	15.00(估)
22	中华人民共和国专利法释义	14.00
23	中华人民共和国专利法实施细则释义	30.00
24	中华人民共和国国防教育法释义	10.00(估)
25	中华人民共和国动物防疫法释义	12.00
26	中华人民共和国建筑法释义	18.00
27	中华人民共和国价格法释义	14.00
28	中华人民共和国防震减灾法释义	10.60
29	中华人民共和国献血法释义	9.00
30	中华人民共和国森林法释义	15.00
31	中华人民共和国消防法释义	12.00
32	中华人民共和国土地管理法释义	22.00
33	中华人民共和国防洪法释义	14.00
34	中华人民共和国行政复议法释义	12.00
35	中华人民共和国会计法释义	20.00
36	中华人民共和国公益事业捐赠法释义	9.00
37	中华人民共和国海洋环境保护法释义	18.00
38	中华人民共和国海域使用管理法释义	11.00
39	中华人民共和国气象法释义	14.00
40	中华人民共和国税收征收管理法释义	18.00
41	中华人民共和国海关法释义	22.00
42	中华人民共和国大气污染防治法释义	20.00
43	中华人民共和国药品管理法释义	22.00
44	中华人民共和国职业病防治法释义	18.00
45	中华人民共和国产品质量法释义	23.00
46	中华人民共和国防沙治沙法释义	16.00

250572



国家质量监督检验检疫总局 信息产业部令

(2002年7月2日 第二十四号)

《微型计算机商品修理更换退货责任规定》、《家用视听商品修理更换退货责任规定》已经2002年3月27日国家质量监督检验检疫总局局务会议、2002年6月27日信息产业部第10次部务会议审议通过,现予公布,自2002年9月1日起施行。

国家质量监督检验检疫总局局长 李长江

信息产业部部长 吴基传

二〇〇二年七月二十三日

第五条 销售者应当承担以下责任:

(一)应当严格执行本规定;

(二)执行进货检查验收制度;

(三)采取有效措施,保持销售商品的质量。

国家质量监督检验检疫总局 令 监 业 产 息 信

第 二 十 四 号

《消费品召回管理条例》、《消费品召回管理条例实施细则》
《消费品召回管理条例》已于2005年3月27日由国家质量监督检验检疫总局会同有关部门审议通过，现予公布，自2005年3月1日起施行。

局长 李 长 江
副局长 吴 基 才

二〇〇五年十二月三日

微型计算机商品 修理更换退货责任规定

(2002年7月23日国家质量监督检验检疫总局、
信息产业部令第24号发布)

第一条 为了保护消费者合法权益,明确微型计算机商品销售者、修理者和生产者的修理、更换、退货(以下简称三包)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》等法律的有关规定制定本规定。

第二条 本规定适用于在中华人民共和国境内销售的列入本规定《实施三包的微型计算机商品目录》(见附件1)的微型计算机主机、外部设备、选购件及软件(以下简称微型计算机商品)。

第三条 微型计算机商品实行谁销售谁负责三包的原则。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 本规定是微型计算机商品实行三包的最基本要求。国家鼓励销售者、生产者制定更有利于维护消费者合法权益的严于本规定的三包承诺。承诺作为明示担保,应当依法履行,否则应当依法承担责任。

第五条 销售者应当承担以下责任和义务:

- (一)应当严格执行本规定;
- (二)执行进货检查验收制度;
- (三)采取有效措施,保持销售商品的质量;

(四)销售时,应当符合以下要求:

1.应当说明微型计算机商品的配置,开箱检验,正确调试,保证商品符合产品使用说明明示的配置和产品质量状况,当面向消费者交验商品;

2.核对商品商标、型号和编号;

3.介绍产品的使用、维护和保养方法以及三包方式和修理者;

4.明示三包有效期,提供三包凭证、有效发货票、产品合格证和产品使用说明;三包凭证应当按本规定《微型计算机商品三包凭证》(见附件2)的要求准确完整地填写,并加盖销售者印章;有效发货票应当注明商品商标及型号、销售日期、销售者印章、金额等内容;

(五)不得销售不符合法定标识要求的,不符合产品使用说明所述的性能及功能的,或者不合格的微型计算机商品;

(六)随销售的微型计算机商品一起赠送的微型计算机商品,应当负责三包;

(七)预装软件、随机销售和随机赠送的软件应当明示软件名称、版本、使用有效期、生产者名称;不得销售盗版软件;不得赠送盗版软件;

(八)销售软件时,应当验证软件介质的完好性;

(九)应当积极主动地与生产者、修理者加强联系,建立用户档案,做好三包服务工作;

(十)妥善处理消费者的查询、投诉,并提供服务。

第六条 修理者应当承担以下责任和义务:

(一)修理者应当具有维修资质证书,维修人员应当具有执业资格,持证上岗;

(二)承担三包有效期内的免费修理、软件维护业务和三包有效期外的收费修理业务;

(三)维护销售者、生产者的信誉,应使用新的、符合产品技术要求和质量标准要求的部件和元器件;

(四)按有关修理代理合同或者协议的约定,保证修理费用和修理用部件和元器件全部用于修理;

(五)接受生产者、销售者的监督和检查;

(六)保持常用维修部件和元器件的储备量,确保维修工作正常进行,避免因维修部件和元器件缺少延误维修时间;

(七)认真、如实、完整地填写维修记录,记录故障、修理情况和修理后的质量状况,向消费者当面交验修理好的微型计算机商品和维修记录;

(八)承担因自身修理失误造成的责任和损失;

(九)妥善处理消费者的投诉,接受消费者有关商品修理质量的查询。

第七条 生产者(微型计算机商品的供货者和进口者视同生产者)应当承担以下责任和义务:

(一)微型计算机商品应当随机配有产品的中文使用说明、产品合格证和三包凭证;产品使用说明应按照国家标准 GB5296.1《消费品使用说明》和 GB5296.2《家用和类似用途电器的使用说明》的规定编写;产品使用说明应当明确微型计算机商品硬件、软件的配置和兼容性,明示基本功能的操作程序;三包凭证应当符合本规定《微型计算机商品三包凭证》的要求;

(二)应当自行设置或者指定具有维修资质的修理单位负责三包有效期内的修理,并提供修理者单位的名称、地址、联系电话等;修理者名称、地址、联系电话撤销或者变更的,应当及时告知消费者;

(三)按有关修理代理合同或者协议的约定,提供合格的、足够的修理配件,满足维修的需求;

(四)按有关修理代理合同或者协议的约定,提供三包有效期内发生的修理费用;维修费用在产品流通的各个环节不得截留,应当全部支付给修理者;

(五)按有关修理代理合同或者协议的约定,提供技术资料,技

术培训等技术支持;

(六)妥善处理消费者的投诉、查询,并及时提供咨询服务。

第八条 微型计算机商品的三包有效期分为整机三包有效期、主要部件三包有效期。三包有效期见本规定《实施三包的微型计算机商品目录》。三包有效期自开具发货票之日起计算,扣除因修理占用、无零配件待修延误的时间。三包有效期的最后一天为法定休假日的,以休假日的次日为三包有效期的最后一天。

第九条 在三包有效期内,消费者凭发货票和三包凭证办理修理、换货、退货。如果消费者丢失发货票和三包凭证,但能够证明该微型计算机商品在三包有效期内,销售者、修理者、生产者应当按照本规定负责修理、更换。

第十条 在整机三包有效期内,微型计算机商品出现质量问题,应当由修理者负责免费维护、修理,并保证修理后的商品能够正常使用 30 日以上。

在主要部件三包有效期内,主要部件出现故障,应当由修理者负责免费修理或者免费更换新的主要部件(包括工时费和材料费)。

第十一条 自售出之日起 7 日内,微型计算机主机、外设商品出现本规定《微型计算机商品性能故障表》(见附件 3)所列性能故障时,消费者可以选择退货、换货或者修理。消费者要求退货时,销售者应当负责免费为消费者退货,并按发货票价格一次退清货款。

第十二条 售出后第 8 日至第 15 日内,微型计算机主机、外设商品出现本规定《微型计算机商品性能故障表》所列性能故障时,消费者可选择换货或者修理。消费者要求换货时,销售者应当负责为消费者调换同型号同规格的商品;同型号同规格的产品停止生产时,应当调换不低于原产品性能的同品牌商品。

第十三条 在整机三包有效期内,微型计算机主机、外设商品出现本规定《微型计算机商品性能故障表》所列性能故障,经两次

修理,仍不能正常使用的,凭修理者提供的修理记录,由销售者负责免费为消费者调换同型号同规格的商品;同型号同规格产品停产的,应当调换不低于原产品性能的同品牌商品。

第十四条 在整机三包有效期内,符合第十三条规定的换货条件的,销售者既无同型号同规格的商品,也无不低于原产品性能的同品牌商品,消费者要求退货的,销售者应当负责免费为消费者退货,并按发货票价格一次退清货款。

第十五条 在整机三包有效期内,符合第十三条规定的换货条件的,销售者有同型号同规格的商品或者不低于原产品性能的同品牌商品,消费者不愿意换货而要求退货的,销售者应当予以退货,并按本规定《实施三包的微型计算机商品目录》规定的折旧率收取折旧费。

折旧费的计算日期自开具发货票之日起,至退货之日止,其中应当扣除修理占用和待修的时间。

第十六条 微型计算机主机商品符合退货条件时,销售者应当负责为消费者将与主机同时销售的显示器、键盘、鼠标器等商品一并退货。

第十七条 在三包有效期内,选购件出现本规定《微型计算机商品性能故障表》所列性能故障,销售者应当负责为消费者免费调换新的选购件。选购件更换两次后仍不能正常使用的,销售者应当负责免费为消费者退货,并按发货票价格一次退清货款。

第十八条 在三包有效期内,软件出现本规定《微型计算机商品性能故障表》所列性能故障,销售者应当为消费者免费更换新的同样软件。更换后仍不能正常使用的,应当由销售者负责免费为消费者退货,并按发货票价格一次退清货款。

第十九条 性能故障的判断,应当按商品销售时的配置,并在产品使用说明规定的状态下进行。

第二十条 整机换货时,应当提供新的商品。

第二十一条 整机换货后的三包有效期自换货之日起重新计

算。由销售者在发货票背面加盖印章,并提供新的三包凭证。

第二十二条 更换主要部件时,应当使用新的主要部件。更换后的主要部件三包有效期自更换之日起重新计算,记录在维修记录的维修情况一栏中。

第二十三条 因修理者自身原因使修理期超过 30 日的,凭发货票和修理记录,由销售者负责为消费者调换同规格同型号商品;销售者无原规格型号商品的,应当调换不低于原商品性能的同品牌商品。

第二十四条 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 60 日未修好的,修理者应当在修理状况中注明,凭发货票和修理者提供的修理记录由销售者负责为消费者调换同规格同型号商品;销售者无原规格型号产品的,应当调换不低于原商品性能的同品牌商品。

第二十五条 销售者按本规定为消费者退货、换货后,属于生产者、供货者责任的,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;属于修理者责任的,依法向修理者追偿,或者按修理代理合同或者协议办理。生产者、供货者赔偿后,属于修理者责任的,依法向修理者追偿,或者按修理代理合同或者协议办理。

第二十六条 生产者、销售者、修理者破产、兼并、分立的,其三包责任按国家有关法律、法规执行。

第二十七条 生产者提供三包有效期内发生的修理费用,各个流通环节均不得截留,最终应当全部支付给修理者。

第二十八条 属下列情况之一的微型计算机商品,不实行三包:

- (一)超过三包有效期的;
- (二)未按产品使用说明的要求使用、维护、保管而造成损坏的;
- (三)非承担三包的修理者拆动造成损坏的;
- (四)无有效三包凭证及有效发货票的(能够证明该商品在三

包有效期内的除外);

(五)擅自涂改三包凭证的;

(六)三包凭证上的产品型号或编号与商品实物不相符合的;

(七)使用盗版软件造成损坏的;

(八)使用过程中感染病毒造成损坏的;

(九)无厂名、厂址、生产日期、产品合格证的;

(十)因不可抗力造成损坏的。

第二十九条 消费者因三包问题与销售者、修理者、生产者发生纠纷时,可以向消费者协会和其他消费者组织申请调解,有关组织应当积极受理。

第三十条 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申诉机构申诉,由产品质量监督管理部门责令其按三包规定办理。

销售者、修理者、生产者对消费者提出的修理、更换、退货的要求故意拖延或者无理拒绝的,由产品质量监督管理部门予以处罚,并予以公告。

第三十一条 销售者、修理者、生产者未按本规定执行三包的,消费者也可以依照《仲裁法》的规定,与销售者、修理者或者生产者达成仲裁协议,向国家设立的仲裁机构申请裁决,或者直接向人民法院起诉。

第三十二条 需要进行商品质量检验或者鉴定的,可以委托依法设置并被授权的产品质量检验机构或者省级以上质量技术监督部门指定的鉴定组织单位,进行产品质量检验或者鉴定。

第三十三条 有关维修资质管理办法,由国家质量监督检验检疫总局和信息产业部另行制定。

第三十四条 本规定由国家质量监督检验检疫总局、信息产业部按职能分工负责解释。

第三十五条 本规定自2002年9月1日起实行。