

固定电话机商品修理更换退货责任规定 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/276/2021\\_2022\\_\\_E5\\_9B\\_BA\\_E5\\_AE\\_9A\\_E7\\_94\\_B5\\_E8\\_c67\\_276389.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/276/2021_2022__E5_9B_BA_E5_AE_9A_E7_94_B5_E8_c67_276389.htm)

**第一条** 为了切实保护消费者的合法权益，明确电话机商品销售者、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》《中华人民共和国电信条例》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，由有线用户线接入的按键电话机、无绳电话机、ISDN数字电话机及各种功能装置（以下简称固定电话机商品），见本规定附录1《实施三包的固定电话机商品目录》。

**第三条** 固定电话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** 本规定是固定电话机商品实行三包规定的的最基本要求。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，严于本规定要求的三包承诺。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）销售固定电话机商品，应当严格执行本规定；（二）执行进货检查验收制度，不得销售不符合法定标识要求和不合格的固定电话机；（三）销售时，向消费者当面交验产品使用说明书明示的全部主附件并试机；提供有效发货票、产品合格证、三包凭证和产品使用说明书；介绍商品性能，使用方法、维护保养事项、三包方式和修理单位，正确填写三包凭证；（四）对于符合本规定退货或者换货条件的固定电话机商品

，应当按照本规定为消费者办理退货或者换货，不得故意拖延推诿，无理拒绝。（五）对于消费者提出的质量问题负责与生产者或者修理者联系，不得无理拒绝；（六）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）承担三包有效期内的免费修理业务和超过三包有效期外的收费修理业务；（二）修理者应当具有行业主管部门委托的维修资质审核机构颁发的证书，维修人员应当经培训考核，持证上岗；（三）维护销售者、生产者的信誉，应使用与产品技术要求和质量标准要求相符的新的零配件；认真记录修理前故障情况、故障处理情况和修理后的质量状况；（四）向消费者当面交验修理好的电话机商品和维修记录；（五）承担因自身修理过错造成的责任和损失；（六）按有关修理代理合同或协议的约定，保证修理费用和修理配件用于修理；接受销售者、生产者的监督和检查；（七）保持维修配件的储备量，确保维修工作正常进行，避免因零配件缺少而延误维修时间；（八）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（固定电话机进口者视同生产者）应当承担以下责任和义务：（一）具有信息产业主管部门颁发的电信设备进网许可证书；机身贴有进网许可标志，并随机携带该产品使用说明书、产品合格证和三包凭证；（二）产品使用说明书应按国家标准GB52961《消费品使用说明总则》的规定编写；（三）三包凭证应当符合本规定附录2《固定电话机三包凭证》的要求；（四）生产者应当自行设置或者指定具有资质证书的修理者负责三包有效期内的修理；固定电话机携带的三包凭证或者资料上应注明修理者名称、地址、联系电话等；（五）

按有关修理代理合同或协议的约定，提供三包有效期内发生的修理费用；该费用在产品流通的各个环节不得截留，最终应当全部支付给修理者；100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)