

湖南省商品修理、更换、退货责任规定

(1995 年 10 月 31 日湖南省第八届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 根据 1997 年 4 月 2 日湖南省第八届人民代表大会常务委员会第二十七次会议《关于修改〈湖南省商品修理、更换、退货责任规定〉的决定》第一次修正 根据 2010 年 7 月 29 日湖南省第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改部分地方性法规的决定》第二次修正)

目 录

第一章 总则

第二章 责任的承担

第三章 责任期限与履行方式

第四章 争议的解决

第五章 罚则

第六章 附则

第一章 总则

第一条 为了明确商品修理、更换、退货责任,保护消费者、经营者的合法权益,维护社会经济秩序,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》的规定,结合本省实际,制定本规定。

第二条 在本省行政区域内经营者向消费者销售经过加工、制作用于生活消费的商品因质量问题引起的修理、更换、退货责任,适用本规定;用于农业生产消费的商品因质量问题引起的修理、更换、退货责任,参照本规定执行。

经营者向消费者销售商品有书面合同的和因商品存在质量缺陷导致消费者人身财产损害的以及药品、建筑物的质量责任,依照有关法律、法规的规定处理。

第三条 县级以上人民政府技术监督行政管理部门负责本行政区域内的因质量问题引起的商品修理、更换、退货的监督管理工作,工商行政管理部门和其他有关行政管理部门,依照法律、

法规，按照各自的职责范围，做好商品修理、更换、退货的有关监督管理工作。

第二章 责任的承担

第四条 经营者销售商品时应当遵守下列规定：

- （一） 向消费者出具购货凭证；
- （二） 向消费者如实推介产品性能及使用、维护、保管技术要求；对可能危及人身财产安全的商品，向消费者说明正确使用的办法以及防止危害发生的方法；
- （三） 销售可以修理的耐用消费品，向消费者出具维修凭证。

经营者违反前款规定之一的，消费者有权拒绝与经营者进行交易。

第五条 售出的商品有下列情形之一的，经营者应当对消费者承担修理、更换、退货责任：

- （一） 不具备商品应当具备的使用性能而事先未作说明的；
- （二） 不符合在商品或者包装上注明采用的产品标准的；

（三）不符合以商品说明书、实物样品等方式表明的质量状况的。

第六条 售出的商品出现质量问题，属于生产者或者销售该商品的其他经营者的责任的，经营者依照本规定对消费者承担商品修理、更换、退货责任后，有权依法向责任者追偿。

第七条 售出的商品经依法认定为假冒、劣质的或者无产品名称、厂名、厂址的，经营者必须无条件地承担退货责任。

第八条 售出的商品有下列情形之一的，经营者不承担修理、更换、退货责任：

- （一）明示处理品或者等外品销售的；
- （二）超过商品修理、更换、退货、责任期限的；
- （三）售后出现不可抗力造成损坏的；
- （四）消费者违反商品使用说明书规定，使用、维护、保管不当或者擅自拆装造成损坏的；
- （五）消费者不能提供购货凭证等指明经营者的。

第三章 责任期限与履行方式

第九条 耐用消费品自购买之日起十五日内、其他消费品自购买之日起七日内，有本规定第五条所列情形之一的，消费者可以自主选择要求该商品的经营者退货、更换或者修理商品。

第十条 耐用消费品自购买之日起超过十五日不满三十日、其他消费品自购买之日起超过七日不满十五日，有本规定第五条所列情形之一的，消费者可以自主选择要求该商品的经营者更换或者修理商品。

第十一条 耐用消费品自购买之日起超过三十日不满十二个月、其他消费品自购买之日起超过十五日不满三个月，有本规定第五条所列情形之一的，消费者可以要求该商品的经营者负责修理。

第十二条 商品修理、更换、退货责任期限从经营者销售商品开具购货凭证之日起计算。由于不可抗力或者其他正当理由耽误期限的，所延误的时间不计算在责任期限内。

第十三条 商品修理、更换、退货责任期限，法律、行政法规有规定的，从其规定；法律、行政法规没有规定，国家产品技术标准有规定的，按照国家产品技术标准的规定执行；法律、行政法规、国家产品技术标准均没有规定的，按照本规定第九条、第十条、第十一条执行。

生产者、经营者向消费者许诺的商品修理、更换、退货责任

期限高于前款规定的，按照许诺期限执行。

第十四条 经营者负责修理责任期限内的商品，应当使用符合该产品技术要求的零部件。商品经两次修理后仍不具备合格产品的使用性能的，消费者可以自主选择要求该商品经营者更换商品或者退货。

经营者负责修理责任期内的商品，不得向消费者收取修理费用。

经营者因缺少零部件或者因技术原因在二个月无法修复责任期限内的商品，消费者要求更换商品的，经营者应当准许更换；无商品更换时，消费者要求退货的，经营者应当准许退货。

第十五条 经营者履行商品更换责任，更换同一品牌、规格和型号的商品，不受价格变动影响；更换经消费者认可的同一品牌中的不同规格、不同型号的商品或者同类不同品牌的商品，按照更换商品时的销售价格找补差价款。

经营者履行商品更换责任，应当向消费者出具更换凭证。更换后的商品修理、更换、退货责任期限从更换之日起重新计算。

第十六条 经营者履行退货责任，应当将该商品的原销售价款当即一次退还消费者。

第十七条 经营者履行大件商品修理、更换、退货责任，应当同时承担消费者支出的运输等合理费用。

第四章 争议的解决

第十八条 因商品修理、更换、退货发生纠纷，消费者与经营者可以协商或者请求保护消费者权益的组织调解解决，可以向当地技术监督管理部门、工商行政管理部门及其他有关行政管理部门申诉；可以依法向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院起诉。

第十九条 仲裁机构作出的质量责任争议调解书或者裁决书，当事人必须履行。当事人一方在规定期限内不履行仲裁决定的，另一方当事人可以申请人民法院执行。

第二十条 因商品修理、更换、退货争议需对争议商品的质量进行检验的，检验委托人可以申请技术监督管理部门依法设置的或者授权的检验机构进行检验。检验结果为判定商品质量责任的依据。检验费由责任方承担。

第五章 罚则

第二十一条 经营者未依照本规定履行商品修理、更换、退

货责任的，或者履行商品修理责任时使用不符合该产品技术要求的零部件的，由技术监督行政管理部门或者工商行政管理部门按照《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》的有关规定处理。

第二十二条 经营者对行政处罚决定不服的，可以依据《中华人民共和国行政诉讼法》和《中华人民共和国行政复议法》的规定，申请复议或者向人民法院提起行政诉讼。

第二十三条 从事商品修理、更换、退货监督管理的国家工作人员徇私舞弊、玩忽职守、包庇经营者侵害消费者合法权益的，由其所在单位或者有关主管部门给予行政处分，情节严重、构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附则

第二十四条 本规定所称大件商品、耐用消费品的范围，由省人民政府技术监督行政管理部门会同有关行政管理部门确定并公告。

第二十五条 本规定自 1996 年 3 月 15 日起施行。