

## 【名词解释】三包

三包是经营者对其提供的商品或者服务实行“包退、包换、包修”的简称。指商品进入消费领域后，经营者对消费者所购物品负责而采取的在一定期限内的一种信用保证办法。对不是因用户使用、保管不当，而属于产品质量问题而发生的故障提供该项服务。

## 新消法解读之完善三包政策

## 产品质量有问题可直接退换

本报通讯员 张强 弓弘 记者 许妍

## 【案例解析】

儿子要结婚了，郭女士从某购物广场为其买了一台52寸的某品牌液晶彩电。可没过多久，新彩电就只出声音不出影像了。在售后多次的维修之后，问题始终解决不了，郭女士要求退机，可商家客服人员说同一故障三次修不好才能退机。郭女士说已经修了不止三次

了，售后客服人员说，记录单只有两次。过了不久，郭女士家的彩电老问题又出现了，这次郭女士坚决要求退机，要求商家按购机价全额退款。

本案中，按修改前《消法》和《部分商品修理更换退货责任规定条文释义》要求，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；如果在三包有效期内，符合换货条件，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；但如果同型号同规格产品，消费者不

愿意调换而要求退货的，销售者应当予以退货，但对已使用过的商品按照规定收取一定的折旧费。但在新修改的《消保法》中，消费者具有优先退货权，即如果在三包期内经营者提供的商品或者服务不符合质量要求，那么消费者可以依照国家规定或者当事人约定，优先选择退货。



## 【提醒】

一是消费者具有优先退货权。规定商品或者服务不符合质量要求的情况下，消费者可以依照国家规定和当事人约定退货、更换、修理；

二是扩大三包规定的适用范围。新《消法》规定：没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起7日内退货，并明确了7日之后经营者应承担退

货、修理、更换义务的情形；

三是三包期限的起始时间从商品或者服务交付之日起(也就是次日)开始计算。

四是明确费用承担者。新《消法》规定了进行退货、更换、修理的，如果经营者与消费者没有约定，那么经营者需要承担相应的费用。

五是消费者在购买商

品特别是电器类商品时常会遇到是否需要“延保服务”这一问题。广大消费者要注意“延保服务”指的是延长家用电器保修期。“延保服务”与“三包”不同，并非“三包”的延续，它们大多是卖场为促销推出的增值服务，其供方既有厂家、也有商家，还有商家与第三方延保公司合作经营，以及由专门的延保公司独自经

营等。因此，广大消费者在购买延保服务时，一方面应了解清楚延保服务的提供方。建议优先考虑原厂提供的延保服务，或选择质量过硬、信誉度高的知名品牌产品的延保服务。另一方面要明确延保内容及起始日期和结束日期，厘清延保范围、延保期内故障等责任界定，最好与企业签订一个具体的延保合同。

## 三包

## 【新法速递】

## 修改前法

新修改的消法强化了有关商品和服务退货、更换、修理的规定，将原消法第二十三条、第四十五条合并作为第二十四条。

**第二十三条** 经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。

**第四十五条** 对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，经营者应当负责修理、更换或者退货。在保修期内两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货。

对包修、包换、包退的大件商品，消费者要求经营者修理、更换、退货的，经营者应当承担运输等合理费用。

## 修改后法

**第二十四条** 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

## 【延伸阅读】

新《消法》完善三包政策之后，相比较之前的三包有了很大的变化。第一，明确了退货优先的原则。原法条第45条规定“在保修期内两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货”，现在不用修两次，有问题可以直接换，当然这个“问题”是指质量问题。第二，扩大了使用范围。在新《消法》修改之前，法律对二

十多种常见商品的三包政策进行了规定，但是并没有涉及到其他商品，因此某些商品的三包纠纷，常常会遇到无法可依的问题。在新《消法》中，有国家规定的按照国家规定执行，没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起7日内退货，并明确了7日之后经营者应承担退货、修理、更换义务的情形。

那如果碰到没有国家“三包”规定的商品时，如何处理三包问题？对此，东港区工商部门相关工作人员给出如下解答：一是消费者自收到商品之日起七日内退货。第二天开始算，七天之内发现商品有问题，可以要求退货。二是七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货。“符合法定解除合同条件的”是指《合同法》第

94条，讲的是不能达到合同目的，如买的水器不能放热水。“符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”如买了不想要，没开封，觉得符合退货条件的，依据《合同法》第54条，要求撤销合同。如果也不符合《合同法》第54条，可就依照本法第52条更换或维修，如不更换或维修，则商家要进行财产损失的赔偿。

## 纹丽演出服

位于秦皇岛路华美大酒店路西500米，专业定制出租各式新款主持人服装，合唱服，舞蹈服及各式演出服饰。量身定制婚纱礼服，新娘服承接各演出单位的租赁定制，量大价优。

## 炫嫁衣馆

位于海曲东路15号，是日照专业的婚纱礼服专营店，2013欧美秋冬款已全面上架，部分7月前的款式特价销售，最低160元/件，数量有限，售完为止，演出服接受订货。

## 时光映像

位于海曲东路友谊医院南50米路西，专业承接外景婚纱摄影、时尚写真、高清婚礼录像、个人

MV制作、培训化妆、后期学员等，另承接演出化妆、舞台妆、T台妆、生活妆等各种妆面。相机机型佳能60D，录像机机型索尼大机器。

## 快乐精灵创意自拍

位于海曲中路山孚大酒店斜对面，在这里你就是自己的专属摄影师，各式风格通通自己搞定！不限人数，不限张数，尽百套服装，道具免费用，也可自带漂亮衣服，底片全送！赶快带上你的闺蜜、打包你的男友，来导演自己的时尚大片吧！

## 格林童话儿童摄影

位于海曲中路新港湾沿街山孚大酒店东200米路南，专为0-12岁宝贝提供儿童实景摄影、亲子摄影、制作胎毛笔、胎毛画等

服务。该店长年免费为刚出生宝贝拍摄7寸照片一张，为满月宝贝上门拍摄7寸照片两张，为百天宝贝拍摄7寸照片4张，免费理发。

## 雷石演出器材

位于济南路信合苑沿街，主要承接舞台、灯光、音响工程，智能公共广播，会议系统工程设计，安装调试；承接大型演出活动，租赁各种音响、灯光设备。科技是品质的源泉，责任是品质的保证，为你打造世界第一款四分频点声源音响。

## 海·贝儿儿童摄影

位于望海路中医院西300米路南，采用流行的韩式实景及英伦风，十余年拍摄经验的专业摄影师主拍，加上专业的引导技巧，

记录宝宝真实可爱，时尚的童年记忆。

## 金贝贝儿童摄影

位于泰安路中国海关对过，采用韩国实景拍摄手法，由专业儿童摄影师和经过专业的亲善阿姨引导宝宝进入角色，并配以各种趣味性的服装、道具，把宝宝真实自然的精彩瞬间记录下来。即日起，持本报来店消费套系赠赠挂轴。

## 天迈影视传媒

位于海曲路与威海路交汇处往北100米路东，公司致力于企业宣传片专题片、影视广告片、庆典活动策划、高空航拍航模、房产楼盘漫游、360度全景漫游、平面设计印刷、动漫制作、微电影拍摄、高端婚礼跟拍、

爱情MV、婚纱MV、音乐MV等服务项目，期待与您携手共赢！

## 小红帽儿童摄影

位于兖州路与山东路路口南100米路东，聚集儿童摄影(满月照、百天照、周岁照等)、全家福、孕妇产后等特色服务，以国际化时尚路线，给您宝宝留下和国际接轨的最新儿童摄影佳作。持报纸进店消费，送价值68元红木胎毛笔一支。

## 薇薇新娘婚纱摄影

位于太阳城市场二楼西南角，专业从事婚纱写真、画册制作等。现特推出199元特惠写真套系，提供4套服装，8寸水晶相册，10寸水晶摆台。即日起，持本报“薇薇新娘”优惠信息拍摄再送20寸海报一张。

## 婚庆摄影