

# 浙江省消费者权益保护委员会 文件 浙江省珠宝玉石首饰行业协会

浙消保委〔2020〕17号

## 关于印发《浙江省贵金属饰品和珠宝玉石饰品三包办法（修订）》的通知

各市、县（市、区）消费者权益保护委员会、省珠宝玉石首饰行业协会有关会员单位及各市珠宝玉石首饰行业协会：

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国电子商务法》和《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》等有关规定，结合我省放心消费建设工作实际，省消费者权益保护委员会和省珠宝玉石首饰行业协会重新修订了《浙江省贵金属饰品和珠宝玉石饰品三包办法》。现将该办法印发各地，请参照执行。各地在执行过程中，如有意见和建议，请及时与省消保委或省珠宝玉石首饰行业协会联系。

浙江省消费者权益保护委员会

浙江省珠宝玉石首饰行业协会

2020年5月29日

# 浙江省贵金属饰品和珠宝玉石饰品 三包办法（修订）

第一条 为维护消费者合法权益，规范贵金属饰品和珠宝玉石饰品经营者的行为，明确经营者对贵金属饰品和珠宝玉石饰品的修理、更换、退货（以下简称三包）的售后责任，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国电子商务法》、《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》等法律法规以及珠宝玉石首饰行业有关标准制定本办法。

第二条 浙江省境内从事贵金属饰品和珠宝玉石饰品销售活动的经营者，按照本办法承担三包责任。

## 第三条 范围和定义

### 1. 贵金属饰品

是指贵金属（金、银、铂、钯等贵金属材料）及其合金制成的饰品，包括贵金属素类饰品和贵金属镶嵌饰品。

### 2. 珠宝玉石饰品

是以珠宝玉石为原料，经过切磨、雕琢、镶嵌等加工制作，用于装饰的产品。

### 3. 仿真饰品

是指采用模仿贵金属、天然珠宝玉石的外观特征的材料制成的饰品。

### 4. 贵金属覆盖层饰品

是除贵金属（金、银、铂、钯、铑等）以外的各类金属为

基材,采用化学、物理或其他加工方法制作的以贵金属及其合金为覆盖层的饰品,属于仿真饰品。

第四条 贵金属饰品和珠宝玉石饰品作为《浙江省三包商品目录》规定内容,经营者在出售商品时应当出具三包凭证,并确定具备条件的维修单位。三包凭证应当明确消费者的权利和义务。

第五条 贵金属饰品和珠宝玉石饰品的三包有效期为一年。三包有效期自交付之日起计算。

第六条 三包饰品品名等须与凭证内容相符。对于镶嵌戒指有缩放手寸情况的,经营者应在销售凭证上注明缩放的手寸号数、缩放前后的饰品质量及日期。

第七条 三包有效期的时间界定:

(一) 换货后的三包有效期自换货之日起重新计算,由经营者在凭证上注明。

(二) 经营者承担修理责任的,应当在双方约定时间内修复。包修期应当扣除维修占用的时间,并按所扣时间顺延三包期。

(三) 三包有效期的最后一天如遇法定假日,则顺延至法定节假日后第一天。

第八条 经营者所售贵金属饰品和珠宝玉石饰品,发生以下质量情况之一的,消费者可以自交付之日起十日内要求退货、更换或者修理;交付之日起二十日内,消费者可以要求更换或者修理。

(一) 珠宝玉石名称不符合 GB/T 16552 的规定。

(二) 珠宝玉石品质等级不符合相应国家、行业、地方标准等的规定。

(三) 贵金属覆盖层不符合 QB/T 1131、QB/T 1132 等规定。

(五) 质量不符合 GB/T 36128 的规定。

(六) 外观(工艺)质量不符合 QB/T 2062、GB/T 28802 等饰品外观(工艺)质量标准的规定。

(七) 经消费者权益保护委员会或珠宝玉石首饰行业协会委托有关检测部门鉴定有其他质量问题的。

(八) 有关法律、法规规定的其他质量问题。

第九条 经营者按照本办法第八条之规定承担退货责任的,应当根据商品的销售凭证价格一次性退清货款,不得收取折旧费、使用补偿费等任何费用。

第十条 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。消费者退货的商品应当完好。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。

第十一条 经营者按照三包规定承担更换责任的,应当免费为消费者调换同型号的商品。无同型号商品的,消费者又不接受调换其他品类、型号商品的,经营者应当根据消费者的要求予以退货,退货时不得收取折旧费、使用补偿费等任何费用。

第十二条 经营者按照三包规定承担修理责任的,应当自收到消费者要求修理的商品之日起七日内修复(如经营者

和消费者另有约定的，按照约定)，并不得收取材料费、人工费等任何费用。经营者应当在三包凭证上如实记录每次接受修理的日期、维修所占时间、修理部位、故障原因等情况，在三包有效期限内不得删除修理记录。

第十三条 商品在三包有效期限内经两次修理仍不能正常使用，或者全部修理时间累计超过三十五日，或者因经营者原因无法提供维修服务的，经营者应当根据消费者的要求予以退货或者更换。消费者选择退货的，按照前款规定执行。商品在三包有效期限内修理或者部件更换的，其修理部位或者更换部件自商品交付消费者之日起重新执行原规定的包修期；其他部位的包修期应当扣除维修占用的时间。

第十四条 有下列情形之一的，经营者可以不予三包，并可以收费修理：

- （一）无有效凭证的；
- （二）使用不当，保管不善造成的损坏；
- （三）非承担三包责任的其他第三方擅自拆动造成损坏的；
- （四）销售时标明有质量瑕疵的“处理品”或“等外品”的；
- （五）法律法规规定免除三包责任的。

第十五条 经营者开展以旧换新业务时，应向消费者明示以旧换新的具体方法和收费内容，并当面复核、确认和记录商品名称、材料、数量、纯度、品质、质量、合格证、鉴定证书、价格等；

第十六条 经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量、质量、价款或费用、履行期限和方式、违约责任等内容。经营者未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款，并承担预付款的利息、消费者实际支出的合理费用。

第十七条 经营者通过线上、线下销售、赠送的商品应当符合《产品质量法》的规定，不得销售、附赠国家明令禁止销售的商品，不得因促销降低商品质量。经营者对促销赠送的商品，按规定承担售后责任。

第十八条 消费者因购买珠宝饰品或者接受服务与经营者发生争议的，可以向当地消费者权益保护委员会或者珠宝玉石首饰行业协会申请调解，也可通过向行政主管部门投诉、向法院起诉等途径解决。

第十九条 消费者与经营者因商品或者服务质量发生争议需要进行检验、鉴定的，可以提交共同约定的检验、鉴定机构进行检验、鉴定；消费者与经营者对检验、鉴定机构无法协商一致的，可以由受理投诉的行政管理部门、消费者权益保护委员会确定的检验、鉴定机构进行检验、鉴定。

商品或者服务质量争议因客观条件无法检验、鉴定的，可以由受理投诉的消费者权益保护委员会、珠宝玉石首饰行业协会聘请的专家出具意见。

检验、鉴定或专家费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，最终由责任方承担。

第二十条 经营者破产、倒闭、兼并、分立的，其三包责任按照国家有关法律法规执行。

第二十一条 国家规定或者经营者承诺更有利于保护消费者权益的，按照国家规定或者经营者承诺执行。

第二十二条 本办法由浙江省消费者权益保护委员会负责解释，浙江省珠宝玉石首饰行业协会起草。

第二十三条 本办法于2020年7月1日开始实施，原《浙江省贵金属饰品和珠宝玉石饰品三包暂行办法》（2011年版）同时废止。