



消费与安全

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

加强行政执法社会监督
引导家具行业诚信规范

◆ 肖葆楚

上海市工商局和市消保委加大对本市家具市场的监督规范力度

明目标全覆盖
认真查问题

市工商局和市消保委周密计划部署,整合各方力量,联手开展监督检查。

工商部门主要查四个方面:一是产品的标识标注是否完整准确(包括产地、材质、生产者以及产品合格证等信息);二是国家强制性标准《产品使用说明书》的执行情况;三是产品进货来源的合法性(进货凭证或进关单);四是经营主体是否合法。

从检查的情况来看,问题主要反映在:

1.现场标识标注不规范,不能提供相关证明资料。如未标注生产者信息、基材与辅料乱填、漏填;不能如实提供产品合格证、产品说明书、进货凭证或进关单等能够证明进货来源的文件资料。

2.标注的产地、材质与实际不符。如实际在外省市生产制造却标产地为“上海”;材质标明“非洲红酸枝”实测却为“可乐豆木”;标“全实木”实测却混有纤维板、胶合板、细木工板等。

3.产品使用说明书存在信息不完整或不规范的现象。未按规定标注执行标准;缺少必需的项目条款,如无“有害物质控制指标”、无“产品安装和调整技术要求、注意事项”、无“产品故障分析和排除、保养方法”、无“产品使用方法、注意事项”等。

4.经销企业身份以及生产者信息不准确。个别经营企业主体身份混乱不清,导致无法确定商品确切的生产者信息。

5.家具内在质量不合格。木工要求、抽屉滑道强度和耐香烟灼烧等多项指标不合格。如没有按照国家标准 GB/T3324-2008《木家具通用技术条件》规定木家具人造板部件的非交接面应进行封边或涂饰处理,直接裸露在外等。

消保委主要查:家具标识标注、家具商场的铜奖牌、家具使用说明书、《家具买卖合同》使用情况以及营业员持证上岗情况。

通过检查发现的问题主要有:

1.乱挂荣誉证书及铜奖牌现象在一定范围内存在。少数企业悬挂的铜奖牌内容虚假失实,误导消费。如宣称“本厂家具 30 天免费试用、100 天无理由退货”、“木框架、五金件实行终身免费保修,坐垫海绵使用 20 年”;虚标“全国质量信得过单位”、《2008 中国十大时尚品牌》、《2010 年中国家具十大沙发品牌》《2011 年家具业领袖品牌》等。

2.一些商场营业员的持证上岗比例没有达标。未经过家具行业培训的营业员在服务的规范性和合法性方面明显有所欠缺。

3.“家具订货单”存在不公平条款。大部分家具商场使用的是商场或厂家“自制”的合同,而且合同内容和形式对消费者显失公平,没有

2011 年发生的“达芬奇”事件,暴露出家具市场存在的标识标注不规范、广告宣传有误导、产品质量不合格等违法违规问题,甚至引发了消费者对于家具行业的信任危机。对此,为维护消费者的合法权益,查处违法违规家具生产销售行为,引导家具行业规范有序发展,本市工商部门和消保委系统加大对家具市场的行政执法和社会监督力度,会同市家具行业协会进行行业自查规范,开展倡导诚信自律系列宣传活动,切实提升家具企业的诚信经营意识,帮助家具行业重塑形象。



标明家具的材质和违约责任,有些故意排除消费者权利,如一些“家具订货单”称:“若客户推翻定金不予退还”,而对厂家延期交货却只字不提。还有如“定制家具定金加收 30%-50%”,超出了家具行业规定。

严查处严要求
整改促规范

工商部门对标识标注不规范、虚假宣传、产品质量问题突出等现象依法进行查处和整改,严厉打击掺杂使假、以假充真、以次充好、虚假宣传等侵害消费者合法权益的违法行为。据统计,全市共出动执法人员 2488 人次,检查相关经营者 4750 户,相关市场 188 个,取缔无照经营 99 户,发现存在问题的经营户 255 户,查处违法案件 75 件。消保委对严重侵犯消费者的事例予以披露,发布消费警示,并在家具行业内予以通报。对涉嫌欺诈消费、广告

夸大失实的案例移交工商部门依法查处。

同时,对于家具行业存在的规范现象,工商部门和消保委提出一系列整改要求:

1.经营者的主体身份应当合法真实,不得转租或出租营业执照,销售场所应当悬挂营业执照、明码标价;

2.经营者应当确保销售现场的产品标识标注信息完整准确,如实标注产品名称、规格、等级、材质、生产者等相关信息;展示样品均应提供产品的合格证及产品说明书;所售产品无法达到标准或存在瑕疵的,应当在标识上和产品说明书上给予注明;

3.经营者应当保存进货时的各种原始发票、单证等能够证明进货来源的文件资料,并建立台账供消费者和有关行政管理部门查阅;

4.经营者出售家具,应当向消费者提供符合国家法律法规规定的

消费凭证,并推广使用《上海市家具买卖合同示范文本(2006 版)》,按照《上海家具行业产品标识标注规则》规定在合同中填写“类别”、“基材”、“面料”等名称;

5.家具市场监督管理者应当与场内经营者订立经营合同,明确双方权利、义务;

6.家具市场监督管理者应当定期对场内经营者的产品标识标注、进货台账等情况进行检查,发现存在信息不完整、虚假的或没有合法来源的应当及时给予阻止。

倡自律促诚信
消费有提醒

在市工商局和市消保委的督促指导下,本市家具经营企业的诚信意识得到了有效提升,企业更加注重在日常经营中规范自身行为,提升产品质量,注重售后服务,承担起更多保护消费者合法权益的社会责

任,促进家具行业的规范有序发展。一批家具生产和销售企业还联合向社会作出诚信承诺:

1.依法依规经营。不生产、销售“假、冒、伪、劣”产品,确保家具符合标准达到的安全、质量、环保等各项指标。定期对自己企业、商场作好依法依规的检查和整改工作,不发生产品质量不实的误导、欺诈行为。

2.让消费者明明白白消费,承担好社会责任。自觉执行法规、行业标准、行规行约。信守承诺。正确填写标识标注,不虚假广告宣传,不发生售后责任的推诿。

3.珍惜荣誉,做表率。起好榜样作用,切实履行先行赔付制度。不发生有损于行业荣誉和损害消费者利益的事件。

4.强化管理,持续改进服务质量。本着“以客户为中心”的服务理念,教育好员工依法做事,提高从业人员职业道德和专业素质。形成抵制不良行为,助长企业健康发展的约束环境。

市工商局和市消保委还提醒消费者,在选购家具的时候,注意以下几个方面:

1.仔细查看和询问家具的标识标注和有关信息,如名称、规格、等级、材质、产地、生产者等;要求销售商提供产品说明书,了解家具的有关材质特性和正确使用方法。

2.查看家具质量合格证明、质量检测报告;如标明进口家具的,可以要求销售商提供海关报关单、检验检疫证明、授权代理证明等有效证明材料。

3.留意销售商在销售过程中故意夸大产品等级或作引人误解的虚假宣传,主动要求使用《上海市家具买卖合同示范文本》和《上海市家具定作合同示范文本》。

4.妥善保存相关凭证。如果遭遇侵权行为,要及时向工商部门和消保委申(投)诉,以维护自己的合法权益。

常检查常指导
努力保安全

下一步,工商部门将进一步强化流通领域家具质量监管,严厉打击侵害消费者合法权益的违法行为,同时,积极指导行业协会制定并完善相关行业标准、制度和措施,依法监督企业落实进货检查验收、索证索票、建立健全进货台账、保持商品质量、不合格商品主动退市等质量安全责任,鼓励企业履行消费纠纷先行和解、先行赔付等消费者权益保护义务,营造诚信经营、安全消费的社会氛围。

消保委将根据家具行业和消费者投诉情况,在下半年再次组织开展家具行业的社会监督检查活动。同时,通过发布消费提醒和消费警示、发放宣传资料、张贴警示标语等方式开展消费教育和消费引导,向消费者宣传家具消费知识,积极倡导文明、节约、绿色、低碳消费理念,提高消费者的自我保护能力。