

## 包装上未贴 3C 标志、部分CIQ 标志存疑——

# 久光百货儿童问题玩具上午下架

### 消费热线 现场查处记

大商场知名儿童专柜内玩具是否真的令人放心?今天上午,记者跟随市质监局执法总队、上海国检局法制处执法人员,突击检查静安寺久光百货内的儿童玩具专柜。执法人员发现,部分进口及国产儿童玩具上根本没有国家强制性产品认证(3C标志),另有部分贴有CIQ标志的玩具来历存疑。执法人员现场要求部分商品必须立即下架。

### 包装上3C标志“失踪”

今天上午10时,质监、国检执法人员突击来到久光百货6楼“孩之宝”柜台,仿真车、电动玩具、毛绒玩具、塑胶玩具……各色商品琳琅满目。执法人员在角落柜台拿起一款小型儿童仿真车。根据包装信息,这款玩具适合3岁以上儿童使用,按照规定必须加贴国家3C标志,但在包装上却遍寻不到。此外,这款仿真车产地明明在国内,但包装盒上却只有欧盟市场的CE认证。

旁边另一款泰国进口玩具同样标志适合3岁以上儿童,包装的3C



执法人员在久光百货检查儿童玩具 本报记者 张龙 摄

标志同样“失踪”。标签上称该玩具为木制品,但从包装盒图片上看,貌似还有塑胶制品,“若开箱检查后证实其中含有塑胶成分,同样必须下架。”执法人员说。

此外,柜台内还有不少儿童玩具标签上的产地明明在国内,却贴有进口检验检疫的CIQ标志,究竟

是国产还是进口,存在疑问。

### 无认证产品当场下架

据了解,所谓“3C”标志,是中国强制性产品认证的简称,它是国家安全认证(CCEE)、进口安全质量许可制度(CCIB)、中国电磁兼容认证(EMC)三合一的“CCC”权威

认证。

自2007年6月1日起,供14岁以下儿童使用的童车、电动玩具、娃娃玩具、塑胶玩具、金属玩具和弹射玩具等6大类16种产品,全部实施强制性产品认证,其产品包装上必须加贴3C标志。凡未获得强制性产品认证证书和未施加中国强制

认证标志的,不得出厂、销售、进口或在其他经营活动中使用。

对于今天执法中发现的未贴“3C”标志的玩具,执法人员要求立即下架。对于CIQ标志存疑的商品,执法人员要求商家提供证明材料,以便作进一步调查。

### 儿童用品质量问题多

近年来,有关儿童奶粉、玩具、服装等用品的负面报道层出不穷。其中,包括不合格玩具包装、主体中的塑料膜有致窒息危险、外观锐利锐边毛刺、突出物保护内容易拉脱、材料非新材料、坚固耐跌程度不足等。此外,年幼的儿童容易将玩具放进嘴里或鼻子里,若玩具所含细小零部件没有安全警示标志或毒性超标,后果不堪设想。

昨天央视“3·15晚会”也曝光了多个童车产品质量不合格,这部分被检查出有问题的婴儿童车等,存在危险夹缝或折叠锁定装置等的强度、链罩等安全隐患,这些情况将对儿童产生刺伤、夹伤等危害,甚至出现重大安全隐患。

本报记者 曹文清 实习生 徐驰

### 消费警示录

#### 一键投诉

请扫二维码



下载晚报客户端(安卓版),进入投诉专区。

12315平台去年受理预付卡投诉7706件,列第5位;11.6%被调查者表示消费时与商家出现过纠纷;初步估计,本市预付卡涉及资金可能过百亿元。

对于预付卡消费问题,大家是不是已屡见不鲜?让人动心的折扣换来价值不菲的这张卡,某一天忽然听到工作人员说几个月工资没拿到,接着就是老板“人间蒸

## 市消保委与上师大对上海特许经营情况作专题调查

# 11.6% 预付卡消费者曾陷纠纷

发”、网点铁将军把门、“欠薪族”破门而入将值钱物件掠去、会员一筹莫展、有关部门接报立案云云。这样的事在过去的若干年间屡次上演,问题究竟发生在什么环节上?能不能避免?谁该为此负责任?

市消保委与上海师范大学组成的联合课题组历时3个月,对上海的特许经营情况作了专题调查,共成功访问1000名上海居民。数据显示,34.6%的受访消费者表示在日常消费中有被商家要求“买卡”的经历。目前仍持有预付费卡或充值会员卡的消费者,平均每个

家庭在卡内的金额是5370元,金额最高的达6万元。以第六次人口普查数据的上海户数(825.33万)为基数估算,预付卡或充值会员卡涉及的资金可能超过百亿元。

购买过预付费卡或充值会员卡的受访消费者中,有11.6%表示消费时与商家出现纠纷,其中54.9%是要求退款时遇到搪塞和阻挠,35.4%是因为商家变更或关门,25.4%是宣传的服务与实际不符,11.7%是余额不符。保守估计在有预付卡消费纠纷的受访消费者中,70.5%的消费者权益受损,其中

39.2%是因消费者无奈放弃争取权益,31.3%则是因为未签合同或合同中的免责条款导致维权难。

通过数据分析发现,涉及预付卡的消费投诉集中在加盟、连锁商业模式较多的健身和美容美发行业,反映出品牌授权商在经营过程中经营规模扩张过快,却缺少对加盟、连锁店的有效管理和控制,导致经营无法持续,消费纠纷不断。此外,个别企业缺乏诚信,以低价大肆向消费者推销会员卡,但后续服务无法保障也是引起消费者投诉的主要原因之一。

### 预付卡纠纷案例

#### 【申之春】此申之春非彼申之春?

市民姚先生怎么也没想到,自己是申之春VIP白金卡持有人,退卡不成,与申之春公司对簿公堂,却被告知“申之春”品牌不属于申之春公司,他的卡不是该公司发售,与该公司无关。到目前为止,纠纷仍未解决。

#### 【金仕堡】预售卡后迟迟不开业

消费者张先生投诉称,2013年12月,他在上海金仕堡体育发展有限公司某门店购买健身卡,花费12000元。公司方原承诺于2014年2月对外营业,后说延期至3月,接着又推说到5月才能开业。于是,张先生要求退卡。公司方先是迟迟不答复,经消费者再三催

促,表示消费者必须支付30%的手续费。

在市消保委和相关部门的介入下,公司才为消费者办理了退卡。去年,市消保委共接到有关金仕堡的投诉885件,其中投诉其预售健身卡后既不开业又不退卡的有550余件。

#### 【芸楠美发】

#### 退卡“无直接调解方案”

消费者王女士投诉称,2010年在芸楠美发(上海)有限公司浦东金桥店办理了一张价值1万元的会员卡,并签订书面合同,约定如果公司方“关闭、转让、合并、搬迁,应于30日前告知甲方,并做好配套余额的善后处理。”2013年10月,王女士接到通知,该公司将搬迁至五角场地区。因离家较远,消费不方便,王女士依据合同约定提

出退卡,遭到经营者拒绝。

市消保委介入后,要求芸楠美发公司按照有关合同约定和法律规定,妥善解决消费者投诉。但是,公司方答复:“无直接的调解方案”,并表示不愿与消费者协商解决,希望通过司法途径裁决。市消保委已建议并支持王女士提起诉讼。

2014年,市消保委共接到芸楠美发公司拒不依约善后的投诉10件。芸楠美发公司仅配合处理了1件,其余9件均直接要求消费者通过司法途径解决。

#### 【康骏养生】

#### “十一”长假突然“关门”

2014年“十一”长假,“康骏会馆”突然“关门”,上海约60家门店一夜之间全部停止会员服务。事实上,有关康骏资金链出问题的传闻

早些时候已在网上流传,但均遭否认。记者发现,网上最早曝出此事是2014年9月15日,但未引起关注;9月24日“天涯”上有人称:“康骏资金链出了严重问题,皮姓董事长已经外逃,拖欠员工工资超过千万,大家千万不要去办卡”。彼时,自称康骏技师的网友还留言否认。9月底,听到风声的会员去门店求证,均被告知这是“谣言”。

据知情人透露,早在事发3个多月前,康骏因发不出工资,允许部分门店只上交25%收入至总部,另75%收入为门店自负盈亏,以此补贴员工工资。有会员表示,康骏2014年7月起借“10周年庆典”为由举办大幅度让利,甚至有“充3000元送3000元”的活动,实在不符合康骏之前的定价和定位,很可能想最后再“捞一票”。

本报记者 陈杰

### 消费热线 调解面对面

## 超市购物受委屈 被疑小偷遭搜身

易买得称“只是口角”,经调解已道歉补偿

#### 晚报编辑:

我是一名残疾人,去年12月27日晚上9时30分许,我在黄浦区西藏南路666号易买得超市购物,付好钱后,我走过收银台,警报器响了起来。保安立即过来,叫我从警报器下面反复通过,这时,警报器都没有响。后来,保安的手从我上身“擦”到下身,也没有发现东西。

我觉得,自己在西藏南路易买得超市受到了侮辱,都说顾客是上帝,可“上帝”得到的竟是这个待遇?

读者 沈先生

#### 本报调解:

沈先生先来到本报读者接待室,出示了他的《残疾人证》及当天在易买得超市的购物小票。

沈先生告诉记者,当时他两次遭到超市方“擦”身,围观者很多,异样的目光盯着他,让他感觉羞辱。

记者约请西藏南路易买得超市前来调解,对方并未前来。记者再次与易买得超市核实沟通,对方表示,当时保安对沈先生并未搜身,只是爆发了口角,超市方语气重了点。而沈先生走过收银台时警报器为何鸣响,可能是警报器太灵敏了。

在本报调解下,易买得超市对沈先生赔礼道歉,并作出相应补偿。

本报记者 王新华 屠仕超