

## 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

## 市场兴旺靠有序 行业发展靠规范

闸北区消保委、家具专业办公室社会监督不放松

◆ 肖家

## 规范标识标签 维护价格公道

2011年初,社会上对日常生活用品价格问题比较关注,新闻媒体也是常有报道。对此,闸北区消保委在市消保委统一部署下,开展了对本区域超市卖场食品标识标签的检查,先后组织了两次,经过消费维权志愿者对区内部分超市专项访察,发现部分超市存在问题。其中包括特价商品价格无标识、商品价格高于广告宣传价、食品标识不清等问题。

例如,某超市卖场店内销售的泸州老窖和国藏老酒的货架上无任何标识标签。经当场询问,该店负责人说这些是特价商品,今天是特价的最后一天,为了防止第二天店里来不及调整,所以先行把标签都给撤下来了。另一家超市的广告宣传单上写着“油咖喱劲爆价3.9元”,货架上这款本应是“劲爆价3.9元”的油咖喱标价却写着“5.8元”,在询问负责人时,其告知第二天这款油咖喱就要调价了,所以提前调换了价目表。此后,又在一家超市内发现店内销售的生鲜类食品无生产日期,也无保质期,蔬菜类中的价格标签也未及时更新,其中胡萝卜竟然分别有两个不同的价差。

针对这些问题,闸北区消保委提出了批评,要求严格按商品广告宣传上的价格结算,进一步对物价标签、特别是食品的标识标签规范管理,避免因广告宣传与实物标价不符而引发投诉,为消费者营造放心、安全的购物环境。

## 看店铺 查资质 整治手机维修乱象

2011年9月下旬,闸北区消保委联合区质量技术监督局、市电子维修行业协会,对区内三个手机市场内手机维修服务店铺开展了为期两天的维修资质专项检查。经过检查,发现手机维修行业存在三大问题。

一是大部分店铺没有“维修资质”。在30家较具规模的店铺中,经过正规审批,获得移动电话维修资质的单位仅有2家,而剩余的28家中只有2家具有品牌手机厂家的授权证书,其他的都不具备任何资质。

二是大部分维修工不具有“维修等级证书”或“维修上岗证”。30家手机维修店铺中,员工具有维修等级证书的仅4家,其中1家为中级证书,另外3家为初级证书。而绝大多数维修工表示从来没有参加过正规培训,都是跟师傅学的,可想而知必定有许多消费者的手机成了他们维修的试验品。

三是维修设备条件简陋。这些手机维修店铺大多只有直流稳压电源、焊接专用热风枪、电烙铁等基本设施,而防静电装置、综合测试仪、频谱仪、电池检测仪等设备都不具备。

检查还发现,30家手机维修店铺中只有4家有明码标价。而按照行业规定,修理价格和维修资质等级都是相关联的,手机市场内随意定价和不明码标价都是不可取的。

针对这类问题,区消保委召开了有关部

2011年,闸北区消保委、家具专业办公室认真贯彻中消协“消费与民生”年主题,切实加强了对区域市场和家具行业的社会监督,通过消费体察、行业调查、推出规范等举措,积极维护消费者合法权益,努力营造和谐的消费环境。



门、手机市场主办方和部分手机维修店铺负责人会议,提出了三条措施,要求三大市场和场内店铺,继续整改自查,并将有关情况报备,以切实维护消费者合法权益。

## 电子秤查准头 “买汰烧”可放心

在2012年春节前夕,为制止利用计量手段欺骗消费者的不法行为,闸北区消保委联合区质量技术监督局对区内多家超市卖场及农贸市场进行了称重计量方面的社会监督检查。检查发现存在电子秤内暗藏机关、电子秤未强检、可追溯秤被搁置弃用、自助式公平秤被人为损坏、部分超市自包装商品“去皮”不准等问题。例如,在一家菜市场的三黄鸡专卖店内,检查人员发现在店内的电子秤上200克的砝码能称出240克、280克,甚至320克的不同重量,暗藏的机关使计量差最大超过了50%,该店经营户自知理亏,当场将电子秤自行销毁。另一家菜市场内的一家熟食店经营

户一看到检查人员就立即切断电子秤电源再重启。随同检查的质监局工作人员介绍这种现象是因为断电重启后,原先电子秤内设置的东西就会清零,检查人员再验秤就发现不了问题。

针对上述问题,区消保委一面宣传政策法规,一面当场要求市场和超市整改,督促其严格遵守《零售商品称重计量监督管理办法》等相关规定,切实保护好消费者的合法权益。

## 抽查家具卖场 曝光弄虚作假

2011年4月,市消保委家具专业办公室、市消保委居饰材料办公室联合开展了“2011年上海家具、居饰材料市场的社会监督检查”,第一次采取联合检查的形式对本市20家大型家具商场进行检查,抽查了84家家具厂及沙发的产品,包括成套家具57套,牛皮、布艺沙发25套,床垫5件。

检查发现:不少厂家在家具标识用料上

弄虚作假误导消费,有用部分实木冒充“全”实木,比如在某家具商场内发现一套08-A型家具,价格为1.5万元,用料标注基材为榆木、柞木齿接木实木家具。但经查,该家具的电视柜、床边柜台面均为多层板贴木皮,根本不是榆木等实木家具,只能称作部分实木家具;有用人造板贴面家具冒充“实木”家具、低档木材冒充高档木材,在某家具城内发现一套家具的用料标明是榉木,实际经查用料为南方杂木,根本不是榉木材料;有用“移膜牛皮”冒充牛皮,在某家具商场内一套价格3万元的210078型“全皮”沙发,经当场取块小样进行试验,发现几个靠垫后背均采用移膜牛皮制作,并非全皮沙发;还有个个别厂家虚拟木材名称,将“刨花板”称为“高密度颗粒板”、“克诺斯邦”板等。

此次还检查了红木家具,发现个别红木家具厂在红木家具上仍未标清楚红木家具名和树种名,大部分仅标出红木家具名,甚至有个别厂家仍然乱标红木产地,如柬埔寨、老挝等。个别红木家具厂还乱用“俗称名称”如刺楸紫檀称“国标花梨木”,误导消费者。比如某红木家具公司的4套红木家具材质均标注“老挝”酸枝木,没标树种名。

## 工商严格执法 规范企业经营

开展手机、家用电器专项执法检查,查获各类违法经营案件34件,移送司法机关处理1件,查获假冒品牌及无合法来源凭证手机1869台。开展纸巾纸产品专项整治,检查经营户210户,查处3起涉及纸产品的无证照经营户,查处1起无证照加工销售纸巾纸的行为,案值达19万元。开展建材家具市场专项检查,查处取缔无照家具、建材经营户4户,查处发布虚假广告案件2件,查处销售不合格建材产品案件2件,并根据举报及时查获当事人销售给某小学校舍改造用的假冒地板1000余平方米。开展食品安全进社区宣传教育活动,聘请食品安全社会监督员200余人。

同时,针对预付消费纠纷,加强部门联动,妥善处理数起涉及婚宴、餐饮、健身、美容美发等行业的群体性消费纠纷。对申诉举报涉及违法行为的处理第一时间调查处理,严格执法,根据12315线索查处规范了涉及传销、团购网站虚假宣传、网络销售假冒商品、吊钩宰客等一批重大典型案件。比如,查处上海城伴贸易有限公司(大众团购网)虚构购买商品和服务的人数,吸引消费者关注、进行虚假宣传的行为,并对全区涉及网络团购的经营单位,针对此类行为,进行宣传教育;比如对某信息技术有限公司利用淘宝商城大规模销售假冒“壳牌”润滑油案值13万元的行为,顺藤摸瓜,取缔了违法生产假冒润滑油的窝点;查处了新客站地区某超市以抽奖形式欺骗诱导消费者购买质次价高“金镶玉”挂件的行为,当事人提供的质量鉴定材料均为虚假材料。

## “消保委帮您找——家具服务”平台

近年来,上海家具市场在产品质量、品牌宣传、消费服务等方面有了很大的改善,消费者在选购家具时,不仅仅满足款式新颖的产品,更需要完善的优质服务,了解家具企业的诚信服务情况,已成为消费者选购家

具的必要条件。然而,家具市场仍存在许多不尽如人意之处,实木家具不“实”、虚假标价、广告夸大失实、家具甲醛超标等问题困扰了广大消费者,已经影响了家具市场的健康发展。

为此,上海市消保委家具专业办公室接受了一些企业自愿报名,并由企业签署了承诺书,在上海消保委网站(www.315.sh.cn)上公布,以便消费者了解和监督,平台内容主要是介绍家具选购知识,防范虚假宣传,从源头上保护消费者合法权益。

名单如下(见右图表):

| 序号 | 单位名称           | 地址             | 联系方式     |
|----|----------------|----------------|----------|
| 1  | 上海亚振家具有限公司     | 沪太支路1107号      | 56685668 |
| 2  | 上海居雅欧韵家具有限公司   | 奉贤奉城工业区爱德路300号 | 57520139 |
| 3  | 上海艺尊轩红木家具有限公司  | 浦东合庆镇益华路599号   | 68900603 |
| 4  | 上海斯林百兰软家具有限公司  | 闵行绿春路227号      | 64309977 |
| 5  | 上海爱舒床垫有限公司     | 上南路5238号       | 58491188 |
| 6  | 上海申美沙发有限公司     | 纪鹤路1239号       | 59794656 |
| 7  | 上海郎尼家具沙发制造有限公司 | 松江九亭久富路228号    | 67632110 |
| 8  | 上海品至家居用品发展有限公司 | 南翔镇辛南路251号     | 39170281 |
| 9  | 上海文超家具制造有限公司   | 奉贤航塘公路4838号    | 57512883 |
| 10 | 上海家具维修质量服务中心   | 延长中路606号       | 66522759 |

\*欢迎消费者反馈意见和建议,并希望消费者监督企业诚信度、服务质量等。

上海小南国  
SHANGHAI MIN  
关注食材,关爱养生