

新消法 新权益 新责任

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

拓展消费教育新渠道 实现专业维权高效能

——上海市消费者权益保护委员会家具专业办公室

今年是修改的《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布并实施的一年,作为市消保委下设的家具专业办公室,专业办按照新《消法》的要求,坚持“以消费者为本,让消费者受益”的原则,将认真处理全市家具行业疑难投诉,紧贴家具消费特点和维权需求,通过创新消费教育的内涵和途径,前移消费维权关口,变事后救助为事前管理,提升专业维权效能,推进家具行业的健康发展。

新要求：更好履行新《消法》赋予的职责

今年,家具专业办将按照市消保委的工作目标和家具消费的重点热点,围绕新《消法》的公布和实施,充分运用好新《消法》所赋予的职责,提升家具行业的消费指导和服务能力,强化家具消费投诉处理力度,进一步加强社会监督检查,规范家具行业的经营行为,切实维护消费者的合法权益。一是对家具行业的厂商分层、分批开展新《消法》的宣传和培训,帮助家具厂商负责人和售后人员熟悉、了解和掌握新《消法》的重点条款,进一步增强家具企业的守法意识、诚信意识和责任意识。二是针对消费者关注的社会热点和重点行业消费维权工作要求,将组织主要针对家具行业问题突出、基础薄弱的社会监督活动。

新平台：提升消费宣传引导功能

为了让更多的消费者了解家具家具选购、家具材质和防范虚假的相关知识,去年家具专业办通过运用市消保委“消保委帮您找——家具服务”的网络平台组织开展了



一系列家具行业的消费宣传教育活动,努力帮助消费者增强家具消费知识和识别虚假商品的能力,提高消费者维护自身权益的能力。今年,家具专业办将在原有平台的基础上建设“家具消费教育基地”,通过新平台的建立进一步更新和细化参与单位的信息内容以及家具消费的相关信息,力求把最可靠、最真实的企

业品牌和企业文化展现给消费者,把最直观、最实用的消费知识告诉给消费者,引导科学、环保、合理的消费理念。

新教育：实地鉴别学习知识

大多数消费者的家具知识是有限的,要了解市场上琳琅满目、

品种繁多的家具材料的功能和用途,实地的家具鉴别活动不失为一种学习家具消费知识的好方式。去年,家具专业办和红星美凯龙、喜盈门红木精品馆等知名家具企业联合举办了红木家具鉴别专场活动,红木家具专家现场向消费者详细介绍红木材料的规范名称,选购、保养和维修红木家具的基本常识,并免费为消费者鉴别红木家具材质。而在今年,家具专业办将组织多场各类体验活动,让消费者了解家具生产和工艺过程,还将通过授课过程向消费者们普及新《消法》中关于“三包”制度的全面完善、商品瑕疵举证责任倒置等新增条例的知识,让消费者们选择家具更放心、更安心。

新意识：行业培训加强售后

近年来,家具行业总体售后服务工作水准有较好的提升,为加强家具商场售后服务工作,去年家具专业办举办了“家具行业消费投诉处理培训班”,本市43家厂商的售后服务负责人参加了培训,市消保委秘书处领导、市消保委秘书处投诉部负责人等为与会人员就投诉处理规范、投诉调解须知以及处理消费投诉的工作技巧开展培训。今年,针对新《消法》中经营活动格式条款使用时的告知义务、经营者应承担的法律责任等新增内容,家具专业办在培训各家家具厂商、售后服务人员的同时,还会将培训对象扩大到各大超市、家具卖场的销售人员,打通销售环节,变事后补救为事前预防,让全体家具行业从业人员了解和掌握新《消法》规定和家具行约行规,增强诚信意识和责任意识,从而有效降低家具消费纠纷。

【消费知识】

根据 GB18584-2001《室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量》国家标准的规定,2002年7月1日起,市场上销售的木家具中甲醛释放量应当小于或等于1.5mg/L,如果检验结果表明甲醛释放量超标,消费者可以向有关部门投诉,要求调换合格的家具,或者予以退货。

从家具生产过程看,家具中存在的有害物质主要是人造板及胶粘剂中释放出的游离甲醛,以及家具漆膜涂层中的可溶性铅、铬、镉、汞。怎样辨别家具中的有害物质呢?选购家具时,可先靠近家具的抽屉及衣橱等部位,用鼻子嗅一嗅,看看是否有刺激性气味,是否强烈,如果感到有强烈的刺鼻味,并且伴有流眼泪、喉咙发痒、咳嗽等不适现象,那么,就不宜选购此类家具。其次,应让家具厂提供原材料检验的合格证明,看看厂家采用的材料是否合格,从家具材料的源头上把好关。另外,应仔细检查人造板家具的边部是否封边,因为人造板边部甲醛散发得最厉害,按家具标准规定,人造板家具的边部必须进行封边处理。如果感到家具具有刺激性气味,那么,应将家具放置在通风条件较好的房间,打开所有抽屉和橱门,让家具中的游离甲醛尽早散发掉。在此期间,建议该房间空关7至14天左右,以免人体吸入游离甲醛引起不适。如果一段时间后仍感觉气味较重,则很可能该家具的甲醛释放量超标,建议消费者到有关质检部门申请进行检验。

漆膜中的有害物质——可溶性铅、铬、镉、汞的危害也应予以足够重视。家具上喷涂的油漆,应符合木器涂料中有害物质限量要求,消费者应购买正规企业的有质量保证的产品,保证漆膜中的可溶性重金属含量符合标准要求。在使用时,最好不要把食品尤其是酸性食品直接放在桌面上,以免食入这些可溶性重金属物质。

对于儿童家具的安全卫生方面,国家也有专门规定(GB 28007-2011《儿童家具通用技术条件》)。

木家具中有害物质有限量

以三个“注重”为抓手,积极贯彻新《消法》

——闸北区消费者权益保护委员会

今年即将出台的新版《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予了消费者权益保护委员会更多的职责和义务,作为上海消费者组织的成员之一,闸北区消保委将充分履行新《消法》所赋予的职责,紧紧围绕市消保委“新消法、新权益、新责任”提出的工作要求,力推消费防范意识、企业诚信自律和部门工作效率的提升,积极履行消费维权工作职责,努力使民生工作抓好抓实。

■ 注重《消法》新规定 提升投诉处理效率

商品和服务的质量,关系到消费者的日常生活和切身利益,强化退货、更换、修理的规定是维护消费者权益的有效措施。今年新颁布的《消法》全面完善了“三包”规定,而

此次新法对消费者“后悔权”的赋予更对消费者投诉处理和维权工作提出了更明确和更严格的要求。因此,闸北区消保委将着力在提升新《消法》贯彻实施的能力和消费投诉处理的规范化建设上下功夫:一是强化业务培训和案例剖析,梳理阶段工作热点、难点和弱点,及时统一工作方法和要求,增强工作责任和能力;二是加强部门内部的专题培训、指导帮教,提高工作人员对一般程序的熟练掌握程度,努力向规范的工作程序推进;三是加强与区人民调解协会经验交流,学习其他调委会好的调解方法,借鉴其好的工作机制,逐步提升消费投诉调解的规范化程度;四是严格规范“12315消费投诉热线”投诉件的处理流程,做

到联系及时、流程规范、回访到位。

■ 注重强化社会监督指导 提升企业诚信意识

在此次新《消法》的修改内容中,经营者被赋予了更多的义务和责任。加强企业走访和社会监督检查,努力变事后救济为事前防范,是提升企业诚信意识的重要方式:一是强化经营者的义务与责任,消保委将针对区域内投诉相对比较集中的手机交易、电器维修、保健品销售等企业进行重点走访和指导,在要求企业重视售后服务的同时,加强相关企业对瑕疵商品的举证责任、消费者信息安全保护的意识;二是围绕新《消法》中新增的对消费者在网络、宽带营运、电视购物等非现场销售方式中享有“后悔权”的条例规

定,对涉及的相关企业负责人、销售和售后人员开展必要的法律知识培训,明确其义务责任,强化售后服务机制;三是要求区域内各家企业始终秉承诚信经营意识,自觉保护消费者个人信息安全,使其明确新消法中对企业欺诈、虚假广告等行为应承担的民事刑事责任,既从源头上避免今后纠纷的发生,提升企业置信度,更有效地维护消费者的合法权益。

■ 注重消费宣传教育 提升消费防范意识

新《消法》第三十七条第一款规定:“提高消费者维护自身合法权益的能力,引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式”,这对消费者权益保护工作提出了更高的要

求。为此,闸北区消保委将根据区域特点和投诉热点,开展一系列宣传教育活动,大力形成全社会学法、提能的氛围。一是将通过“生活365”栏目、《新民晚报》专刊等多渠道宣传科学理性消费、消费维权渠道、消费者知情权以及消费警示等内容,报道了该委相关维权活动信息;二是邀请相关专家、派出业务骨干开展社区消费教育课堂宣传活动,为社区消费者讲解保健食品概念与选购、健康养身、电器保养、科学消费、防范陷阱等消费知识;三是主动邀请区相关职能部门、行业协会、部分厂商和专家联动,开展现场咨询服务、实物展示鉴别,专家答疑解惑,帮助消费者增强消费知识和鉴别能力,为提振消费信心作努力。