

号称品牌儿童雪地靴,实际却是三无产品,网店称不退货就不给退款;儿童手推车稳定性差、儿童学习椅安全性不合格……正在为孩子“买买买”的你,遇上糟心事怎么办?

我国是儿童用品生产和消费大国。儿童用品的安全问题直接影响着儿童的生命安全和身体健康,牵动着众多家长们的心。新华社记者近日根据市场监管部门提供的投诉线索,跟随市场监管执法人员,围绕消费者投诉进行调查。

以下为采访实录:

# “三无”童鞋 “山寨”童装 “不稳”童车……

## ——追踪问题儿童用品查处

新华时评

### 娃娃用品,良心检测

儿童是祖国的未来,是父母的掌上明珠。总体上看,我国儿童用品质量安全形势持续向好,但新华社“民生直通车”栏目记者近日调查发现,包括儿童玩具、学习用品、服装、食品等在内,儿童用品消费投诉举报同步增长较快。

儿童用品是黄金产业,儿童消费的健康安全比黄金还宝贵。我国人口众多,儿童群体庞大,随着进入全面小康社会,“宝宝消费”潜力不断释放,儿童用品产业发展空间巨大,家庭消费中儿童支出占比越来越大。中国玩具和婴童用品协会日前发布数据显示,2020年,手推车、儿童安全座椅、奶瓶等全国玩具零售达779.7亿元。随着经济社会发展,城乡居民人均可支配收入不断增加,儿童在服装、食品、药品、保健品等方面的消费为市场提供了持久动力。切实加强儿童生活和学习用品质量监管,夯实质量安全保障线,是守护儿童健康、确保产业可持续发展的底线,是促进这一新兴产业的生命线。

娃娃用品,更需要用全产业链的良心来检测。目前儿童用品市场的繁荣,吸引了越来越多的资本关注,而中小企业数量庞大,从产品设计到生产制造、销售,都要强化企业质量意识和市场监管。特别是儿童用品线上销售发展迅猛,直播成为线上购买玩具的重要渠道,根据中国玩具和婴童用品协会数据,目前消费者在抖音购买玩具的占比超过三成,小红书作为消费者获取婴童用品信息的渠道占比也超过三成。要按电子商务法等有关规定,夯实平台对网售儿童用品的日常监管责任,从投诉、召回、问责上建立覆盖国内外产地的全链条可追溯体系。

据新华社电

### 市场监管总局:

### 今年儿童用品消费投诉挽回经济损失223万元

市场监管总局将依法进一步夯实平台对网售儿童用品的日常管理责任。今年以来,全国12315平台共接收儿童用品投诉举报5.16万件,同比增长152%,全国市场监管部门共为消费者挽回经济损失223.03万元,对消费者举报案件的罚没金额达21.66万元。

这是记者30日从市场监管总局获悉的。儿童用品主要包含儿童玩具、儿童服装、婴儿用品、儿童卫生用品、童车、儿童家具等类别产品。

市场监管总局网络交易监督管理司司长庞锦表示,当前儿童用品线上销售发展迅猛,同时产品质量参差不齐,消费者投诉也随之增长。从守护儿童健康、确保产业可持续发展来看,加强网上儿童用品消费市场监管任重道远。据介绍,在市场监管总局2020网络市场监管专项行动中,各地检查网站、网店437.64万个次,删除违法商品信息23.39万条,责令整改网站2.31万个次,查处违法案件1.99万件,集中整治网络市场突出问题,着力规范网络市场秩序。

据新华社电

**消费者投诉:**邵先生在淘宝店铺“真爱永恒床上用品”购买了一双某品牌儿童雪地靴,收到鞋子发现是无三产品,且有质量问题。邵先生怀疑童鞋是假冒伪劣商品,向12315平台投诉店铺和淘宝平台,要求退款并举报售假行为。

**查处过程:**浙江省杭州市余杭区市场监管局执法人员通过网络纠纷在线调解平台,多次组织消费者与商家、平台调解,在商家拒绝调解的情况下,督促平台

先行垫付退款,目前消费者已收到全额退款147元。对于消费者举报售假行为,余杭区市场监管局函告淘宝平台核实,调取商家实际经营地址、交易快照等数据后,将该线索移送至商家所在地、河北省石家庄市新乐市市场监管部门进一步调查。

**消费者回应:**邵先生说,对于假冒伪劣商品,如果是退货才给予退款,店铺还可以进行二次销售,不能起到惩戒作用。

我要求仅退款处理,不退货,而店铺则要求退货才给退款。我的维权过程非常艰难,在市场监管部门介入之后,平台才做了退款处理,而平台应该对问题商品和店铺有更加严格的处置和惩戒。

**专家点评:**中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师方熠智说,按照法律规定,商家出售假货,交易平台作为第三方,明知店铺的欺诈行为而无作为,应该承担连带责任。

### 印有某品牌标识儿童衣裤,竟是假名牌

**消费者投诉:**广州市荔湾区一家卖儿童衣裤的档口售卖印有与某品牌注册商标图近似标识的儿童产品,欺骗消费者。

**查处过程:**记者跟随广州市荔湾区市场监管局执法人员来到荔湖大厦涉案档口进行现场调查。执法人员调取了印有与某品牌注册商标图近似标识的儿童内裤、防晒上衣等物品。经鉴定,该档口

所售卖的上述儿童衣裤侵犯了某品牌注册商标专用权。档口负责人称,自己并未取得商标权利人授权,也无法提供上述商品的合法进货来源。目前,执法人员已扣押商家全部涉嫌商标侵权的商品,进行立案查处。下一步,市场监管部门将依法对违法销售商品进行没收、销毁,并对商家作出处罚。

**消费者回应:**市场监管执法人员对涉

嫌商标侵权的店铺予以查处,打击假名牌、制止了侵权行为,有效维护了消费者的合法权益。

**专家点评:**广东广强律师事务所律师陈北元说,目前不少儿童产品印有一些知名品牌的经典图案,冒充名牌商品,而消费者实际买到的却是非品牌授权产品。要加大对销售假冒名牌商品的处罚力度,保护消费者和商标权利人的合法权益。

### 不合格儿童手推车,稳定性差

**市场监管抽查:**广西柳州市场监管局组织第三方机构对儿童手推车进行抽查发现,广西鹿寨县童童童装超市销售的“Seebaby 圣得贝”儿童推车(型号QQ1-2)、“Kinlee 凯利”童车(型号C-3A)两个品牌儿童手推车经专业检测测试后,被认定为“不合格产品”。

检测报告显示,样品不合格的原因为“稳定性”“动态耐久性测试”不符合国家GB14748-2006儿童

推车安全要求。使用稳定性存在问题的儿童推车,容易发生侧翻、摔伤等意外情况。

**查处过程:**执法人员将抽查及复检结果送达当事人后,当事人对该次抽查结果无异议。市场监管部门对当事人进行行政处罚,罚款并没收违法所得。

**消费者心声:**广西鹿寨县的崔女士说,在一些不平或有障碍的道路上,儿童手推车容易发生侧翻。如何避免这类安

全隐患,家长在选购时往往还存在困惑。

**专家点评:**广西产品质量检验研究院副院长李君平说,儿童手推车属于国家强制性认证的产品,消费者在选购时首先要看是否有“3C”认证、制动装置是否安全可靠。从外观看,童车表面不能有锋利的锐边、尖角、突出物,车架焊缝处不能有裂纹,螺钉安装好后外露的螺纹长度不能超过等。

### 有检验合格报告的儿童学习椅却经不起抽检

**市场监管抽查:**今年1月,在市场监管总局组织的产品质量监督抽查中,济南市历下区一家网店在京东平台上销售的一款儿童学习椅(生产商为浙江省永康市百洛科技有限公司),力学性能椅凳类向后倾翻试验、孔及间隙等三项结构安全项目不合格,可能发生后倾翻、结构断裂等风险,被判定为不合格产品。

**查处过程:**记者跟随济南市历下区市场监管局综合执法大队三中队执法人员来到涉事网店。经查,涉事网店在京东上开设店铺,顾客在网店购买后,直接由厂家发货给顾客。涉事网店从去年8月起

在网上销售这款儿童学习椅,且销售前向厂家索要了该款产品的检验合格报告,报告由浙江省轻工业产品质量检验研究院、国家家具产品质量监督检验中心(浙江)出具。但是,在今年1月市场监管总局组织的产品质量抽检中,经国家家具产品质量监督检验中心(广东)检测,这款儿童学习椅的样品部分安全项目不合格。目前,涉事网店和厂家已下架、停产这款儿童学习椅。依照产品质量法相关规定,执法部门调取涉事网店销售记录,没收其违法所得并罚款。

**消费者心声:**济南的家长李女士说,

儿童学习椅关系到每个孩子的身体健康和安全,目前市场上销售的儿童学习桌椅种类繁多、质量参差不齐,希望监管部门坚决查处、净化市场,让广大家长放心。

**专家点评:**山东新亮律师事务所主任律师王新亮说,该款学习椅的厂家持有正规检测机构出具的检验合格报告,网店在销售前索要了该检验报告,但却不起随机抽检,很可能是因为生产厂家在产品上市前提交的检测样品与实际生产的产品质量存在差别。对此,市场监管部门应持续加强产品质量抽检,对问题产品依法依规严肃查处。

新华社北京5月30日电

## 严格标准落实 解决质量痼疾

### ——四问儿童用品质量监管

在“六一”儿童节前夕,围绕进一步加强婴童用品、儿童口罩、学习用具等产品质量安全监管,记者采访了市场监管总局标准技术管理司有关负责人。

#### 问题一:提升婴童用品质量,我国制定了哪些国家标准?

截至目前,市场监管总局会同相关部门,积极推动轻工、纺织、化工、汽车等行业,共制定发布婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范、玩具安全系列等婴童用品相关国家标准120余项,其中强制性标准30项,较为全面地覆盖了纺织服装、童车、饮用器具等领域。这些产品质量标准的实施,有力规范了婴童用品相关行业发展,支撑了产品质量安全监管。

#### 问题二:新手父母看过来——婴儿纸尿裤、奶瓶、玩具有哪些国家标准?

针对消费者反映强烈的婴儿纸尿裤“回收料”“漏尿”“红屁股”等诉求,市场监管总局新修订发布了婴儿纸尿裤国家标准

准,新标准进一步提高了适用性,结合我国婴儿纸尿裤生产和使用现状,进一步完善了相关标准技术指标。

数据显示,我国婴幼儿用奶瓶年均消费量超过1.5亿个,而奶嘴则是数倍于奶瓶的销量。婴幼儿用奶瓶和奶嘴国家标准,明确了小零件、针刺和抗拉扯性能、整体跌落性能等方面的安全技术要求,规定了奶瓶部件配合、耐沸水、密封性、透光性、奶嘴或饮用部件等方面的性能要求,规范了婴幼儿用奶瓶和奶嘴的产品标识。

目前,我国玩具领域已建立了全新、完善的标准体系框架,形成了玩具产品安全标准体系,包括基本规范、机械与物理性能、易燃性能等通用要求和特定安全要求三部分,与国际标准保持一致。

#### 问题三:关于儿童口罩——我国制定发布国家标准

疫情发生以来,为保障广大儿童佩戴口罩的需求,市场监管总局会同相关部门,制定了儿童口罩技术规范国家标准。这项标准结合儿童使用行为和生长发育的特殊性,明确提出19项主要技术指标,规定了适用于6岁至14岁儿童用口罩的基本要求、外观质量和测试方法。考虑到儿童尚处于成长发育阶段,头部尺寸和呼吸系统能力都小于成年人,标准对儿童口罩提出了“规格多样”“高效低阻”的要求。

#### 问题四:中小学生学习用具、校服、儿童眼镜等有国家标准吗?

学生用品的安全通用要求国家标准将

于2022年2月起正式实施,新增了学生用品中“邻苯二甲酸酯含量”的限制规定,使其达到安全性要求,更加符合学生文具的市场需求,保障学生身体健康。

对于很多家长关心的校服质量安全,中小学生对校服标准提高了安全要求;提高了基本性能要求,对于色牢度、水洗尺寸变化率、起毛起球等技术指标,要求比一般服装产品更高,部分技术指标达到优等品水平。

针对中小学生对近视高发、低龄化趋势,市场监管总局发布了儿童青少年学习用品近视防控卫生要求、读写作业台灯性能要求、中小学校教室采光和照明卫生标准等国家标准,为儿童近视防控提供系统的标准支撑。市场监管总局还发布了配装眼镜系列、眼镜架、眼镜镜片系列等10余项国家标准,规范了眼镜镜片、眼镜架、定配眼镜等产品的性能、透射性能和安全性等多项性能的技术要求和测试方法,这些标准的技术要求均达到国际先进水平,为儿童眼镜用品质量的管理提供较为全面的技术支撑。

据新华社北京5月30日电