

彩电“黑屏门”、空调噪音扰民、热水器漏电、紫砂锅可能使用有毒材质……一系列与家电质量相关的事件不绝于耳。尽管我国已经出现了数次类似家电召回事件,但由于种种原因,很多企业在进行召回时都尽量避免提及“召回”二字。

或许,这一切都将在不久的将来得到极大改善。近日,由国家质检总局起草的《家用电器产品召回管理规定(征求意见稿)》(以下简称《征求意见稿》)在国务院法制办网站上全文公布,征求社会各界的意见和建议。

对此,知名财经评论员叶檀指出,这预示着中国商业模式的指导将发生变化,“以前都是以生产者、以产能为主,现在变成以消费者为主导”。

■记者 戴和清 实习生 张高鑫 杨小群



家电召回制度以消费者为主导。 CFP图

名词解释

召回制度:它是厂商在得知其产品存在可能危及人身健康、财产安全的缺陷时,依法向政府部门报告,并告知消费者,从市场消费者手中无偿收回有问题的产品,实施予以修理、更换、赔偿等积极有效的措施,从而消除缺陷产品的危害风险。

观点

“我们非常关心这个规定的出台,也将全力配合相关政府部门的工作,保障消费者的利益。”

——通程电器副总经理刘伟
“该规定实施后,将填补我国家用电器行业召回制度的空白。本次征求意见稿将持续到本月10日,新规定有望年内出台。”

——摘自《广州日报》
“我认为《征求意见稿》中对召回标准的界定还不够明确,要将家电在使用中容易出现的问题与产品自身缺陷区分开来,才能有效避免加重企业的责任。”

——雨花区读者 刘女士
《征求意见稿》中对问题的收集似乎只来源于质检机构、企业自身等,而产品的直接使用者及问题发现者——用户却被排除在外。我认为应该要加强用户的作用。”

——岳麓区读者 王先生

家电召回或将启动,买家电更靠谱

认证、三包和召回“三缺一”即将成为历史

召回退货更清楚,但流程不明确

有法律人士指出,《征求意见稿》亮点之一是厘清了召回与退货的关系。《征求意见稿》规定,召回是指按照规定的程序和要求,对存在缺陷的家用电器产品,由生产商或其组织其他经营者通过补充或修正消费说明、退货、换货、修理等方式,有效预防和消除缺陷可能导致的损害的活动。而且,召回的范围几乎涵盖了家电销售前的所有环节。

“不难看出,退货并非召回的全部。”有法律界人士表示,“厂商可以通过换货和修理等其它方式为消费者消除产品缺陷。”

尽管在《征求意见稿》中对信息渠道的采集作出了详细规定,但没有涉及到召回流程。“相比较汽车召

回,家电召回的执行难度可能更大。”一位业内人士告诉记者。

“一般而言,家电召回程序需经过缺陷调查、确认及召回等流程。”湖南金州律师事务所律师陈平凡表示,“而且在缺陷调查程序中,分为生产者自行调查和监督部门调查。在缺陷产品的调查程序启动后,应该要考虑设置相应的临时措施。”

最高拟罚3万惹争议

如果厂商未按规定对家电进行召回,《征求意见稿》拟定“未按规定实施召回的,处以3万元以下的罚款”。

对此,有位张姓市民尖锐地说道:“处罚违规者最高拟罚3万,对很多企业来讲,是小菜一碟。我非常担心这个规定治标不治本,希望

规定更务实点。”

不过,也有人提出了不同的意见。“召回的成本如果太高,商家就宁愿罚款,而不愿召回,甚至会与消费者‘私了’。”一位不愿透露姓名的电视企业负责人告诉记者。

“《征求意见稿》将罚金的上限规定为3万元值得商榷。低罚金可能对那些资金和实力比较雄厚的家电企业难以起到很好的威慑力。”陈平凡律师认为,“另外,意见稿对罚金实行‘一刀切’,没有针对家电的具体行业进行细分,使生产不同类型家电产品的企业处在同一处罚线上,有失公正之嫌。”

没列入召回目录家电何去何从?

《征求意见稿》规定,实施召回管理的家用电器产品目录由国家

质量监督检验检疫总局制定、调整、公布。尚未列入目录的其它家用电器产品的召回管理,必要时可参照本规定执行。

“意见稿中的‘必要时’该如何解释,应该进一步明确,比如列举某些情形。”万和联合律师事务所律师李健律师指出,“‘一般情形下’未列入召回目录的家电产品,相关职能部门也应及时制定相应的配套规定。”

“如果不列入召回目录,很多家电岂不是就让它自生自灭?”一位长期从事家电维修的人士告诉记者。在记者近日组织的一次问卷调查中,很多消费者都表达了这个担忧。

“这在表面上看似很清楚,但是协调起来却不是一件很容易的事情。”李健表示。

热品推荐

海信双杰 产品质量是第一生命力

A “双模”变频空调,4小时才1度电

“黑色6月”的持续阴雨天气让湖南家电大佬们倍感煎熬,而7月来连日的酷热让家电业体验了一把“红得发紫的7月”。“看来昨日的郁闷也很快被冲洗得干干净净了。”近日,海信科龙湖南分公司总经理林朝晖一脸得意地告诉记者。通常情况下,工厂以6月气温的高低决定生产数量,由于进入7月以来,全国气温骤增,因此总部货源明显吃紧。“现在已经出现个别型号的断货。”林朝晖表示,“随着货源吃紧,如果依然持续高温,空调还将面临涨价。”

在“低碳排放”的国家战略下,节能与环保已经成为了制冷空调行业的重点发展方向。制冷与空调设备的运行所消耗的电量已占我国年发电总量的近1/4。

海信科龙近日宣布,从2010年7月开始,海信空调在

全国1000家重点商场全面推广双模变频空调,不再销售单模式的变频空调,并计划在2010年10月前,在全国各级市场全面普及推广双模式变频空调。

据海信科龙研发部门负责人介绍,海信科龙研制的全球首台双模变频空调,有“高效省电”和“长效节能”两种运转模式。若消费者选择“高效省电”模式运行,空调开机初期能兼顾舒适度与省电效果,比普通直流变频空调省电20%以上;若选择“长效节能”模式运行,在追求最佳舒适度的基础上,低频运行的能效比达到6.25,远高于定速空调新国标1级能效3.6的水平。

据林朝晖介绍,这种最新推出的海信御享系列大1P“双模”变频,1小时耗电才0.24度,相当于4小时才用1度电。

■本报记者

B 用了24年,效果还很棒

倘若有人告诉你,自家的冰箱已经连续使用24年了也没出现过问题,你是不是会想:到底是什么品牌的冰箱,可能吗?答案是:

容声冰箱!

最近,容声冰箱推出了“体验艾弗尔”的以旧换新活动,受到了容声新老用户的踊跃参与。武汉的一位老用户彭先生甚至写信给容声总部,说他家的容声冰箱已经用了24年了,从没坏过,现在还用得好好的,希望送给容声总部作为历史物件来收藏。彭先生随信还寄去了24年前的购机发票复印件。

在彭先生的家中,记者看到了那台冰箱,泛黄的外表透露出冰箱经历的岁月,门把手也有些发黄掉漆,但一打开冰箱门,记者立刻感觉到一股冷气扑来,存放在冰箱内的水蜜桃和西瓜看起来都非常新鲜、娇艳欲滴。

彭先生告诉记者,他的这台冰箱已经用了24年了。他还把当初购买冰箱的发票和保修卡拿出来,在有些泛黄的发票上,记者清晰地看到上面写着的內容:1986年10月4日购买的容声BCD-165。

当记者询问彭先生打算购买哪款冰箱时,彭先生很爽快地说,早就看好啦,就选容声的,容声最近开展的“体验艾弗尔、品味原生态”促销活动,很让人心动,我就



打算买艾弗尔系列冰箱。

彭先生还告诉记者,这款冰箱采用时尚彩钢工艺,远看饱含欧美的时尚大气,近看又有日韩的巧思,放在家里都能算一件装饰品。由于它还集成了世界领先的双制冷双循环系统、智能加湿、七彩光合养鲜、VC养鲜魔宝、联合国节能明星等技术,既能让食物保持新鲜,还能节省电费,为家里减少开支。

海信科龙总裁周小天博士告诉记者,容声一直把产品质量作为品牌的第一生命力。这几年,容声冰箱更是引进标杆项目管理,提升研发、采购、生产制造、物流配送等各个环节的效率,在全球范围寻找“行业标杆”并大力赶超,进一步实现产品质量的提升,让容声的每一台产品成为行业内的质量标杆。

■本报记者

行业快讯

神舟优雅UV21-U54 仅售3999元

昨日,神舟电脑2010暑假新品优雅UV21-U54在长沙亮相。这款零售价仅为3999元的笔记本,采用英特尔最新的32nm超低功耗双核处理器U5400,功耗仅为常规CPU的51%,据称可以更加节能省电,操作更加持久。

记者还获悉,这款笔记本采用优雅的下沉式转轴设计,机身纤巧,可调节0-150度观赏角度。为满足不同消费者对外观的偏好,该笔记本还设计了两种外观颜色及上盖材质,A盖有宝石蓝、合金灰两色可选。

三星F859经典 3G手机亮相星城

近日,由中国电信与三星电子及普天太力共同举办的“天翼”VIP俱乐部活动暨三星3G新品展示会在长沙举行。

记者在现场获悉,此次3G互联网手机展示盛宴,共展示了五款功能各异的精品手机,其中尤以三星F859经典3G手机最惹人瞩目。现场工作人员告诉记者,这款见所未见的F859支持全球定位系统、蓝牙3.0、高清视频录制等,内置500万像素和自动对焦摄像头,配备3.5毫米耳机插孔。