

宜家召回中国区夺命柜

涉及1999年至2016年期间销售的多规格产品 共计166万件

据法制晚报报道 7月12日上午,记者从质检总局获悉,经国家质检总局约谈后,宜家(中国)投资有限公司向国家质检总局提交了召回计划,决定从当日起在中国市场上召回1999年至2016年期间销售的马尔姆等系列抽屉柜。本次召回共涉及多种规格的产品。据该公司统计,中国大陆地区受影响的产品(包括进口产品)数量共计1660845件。

对于本次召回范围内的产品,宜家(中国)投资有限公司已于近日在其官方网站发布了相关信息,建议所有购买过宜家上述抽屉柜的用户查看家中的抽屉柜是否已连接在墙上,如果上墙连接件有丢失或有疑问的,可选择附近的宜家商场免费获取。

据了解,本次召回范围内的抽屉柜如果没有被恰当地固定到墙上,可能发生因柜子倾倒导致儿童死亡或受伤的危险。

质检总局提醒消费者检查家中的抽屉柜类产品,对可能发生上述危险的产品,确认已经按照产品安装说明或咨询经营者后将其固定在墙上。

宜家表示,将始终免费提供上墙连接件,并为有上墙困难的用户提供免费上门安装的支持,或者将家具退回宜家商场,获全额退款。

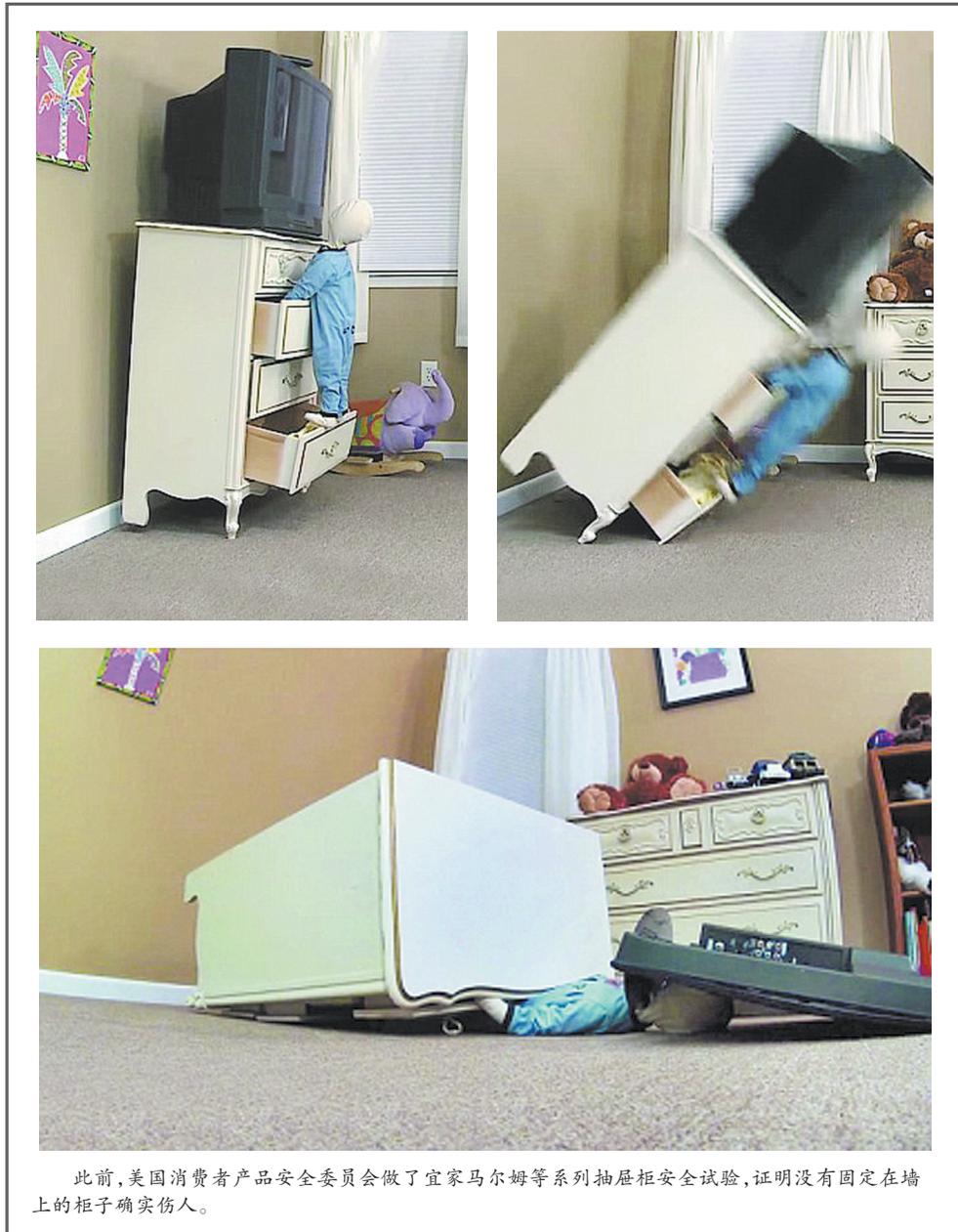
此外,消费者也可登录国家质检总局网站(www.aqsic.gov.cn)、国家质检总局缺陷产品管理中心网站(www.dpac.gov.cn)、国家质检总局进出口工业与消费品风险评估中心网站(www.racip.org.cn)了解更多信息。此外,也可拨打国家质检总局缺陷产品管理中心热线电话010-59799616和国家质检总局进出口工业与消费品风险评估中心电话(进口产品)010-53897456,反映召回活动实施过程中的问题或提交缺陷线索。

此前,因部分床头柜及橱柜产品压倒并致死6名儿童,北京时间6月29日,宜家宣布在美国召回马尔姆等系列抽屉柜。但中国区并不在此次召回范围,宜家半个月没有实质性修正措施,也引发国内舆论不满。

随着事件持续升温,上海、深圳、天津质检部门或消费者协会相继约谈宜家,要求召回问题产品,但宜家迟迟没有发布在华召回的通知。

随后,“深圳市消费者委员会”官网刊出消息:深圳宜家出台两项补救措施:一是免费提供墙体连接配件并提供免费上门安装支持;二是如果墙体不能满足上墙固定的要求,宜家接受退货。不过,此项“有条件退货”更是遭到舆论一片斥责。

迟到的召回,并不能获得中国消费者的认可。针对此事,记者通过多渠道随机抽取1万余条网友留言发现,超六成网友因此事表示不再信赖宜家,44.8%的人呼吁紧急完善国内召回制度。



此前,美国消费者产品安全委员会做了宜家马尔姆等系列抽屉柜安全试验,证明没有固定在墙上的柜子确实伤人。

■宜家回应:与质检总局沟通后决定召回

宜家为何在一周后又决定召回马尔姆抽屉柜?宜家家居中国区公关经理许丽德昨日上午接受记者采访时表示,最近,宜家北美市场由于抽屉柜没有被固定上墙而造成伤亡的悲剧仍在发生,北

美宜家同美国消费者安全委员会讨论达成一致,对不符合美国推荐性行业标准ASTM-F2057的抽屉柜产品进行了召回。

基于中国家具行业现已存在大件家具需固定上墙的强制性规

定,中国宜家并未实行召回,但是作为一个以消费者安全为重企业,在同中国国家质检总局及中国消费者协会沟通后,决定对宜家未上墙马尔姆系列等抽屉柜做召回处理。

■昨日现场:北京门店已挂出召回通知

昨日上午,记者来到宜家北京西红门店,在展货区看到,马尔姆系列抽屉柜正在销售,在靠近走廊的地方,宜家悬挂了提示牌以及可以自行拿取的传单,内容都是提示消费者,购买该系列家具要进行固定,并简要介绍了固定方法。

卖场工作人员表示,对于召回的情况他并不清楚,目前,商品提货正常,上午也没有客户询问。记者见到的提示此前就有,而且在产品说明书中也有相同

的说明。

宜家退货处的工作人员告诉记者,已经接到召回马尔姆系列抽屉柜的通知,工作人员称这个消息在宜家官网上也已经挂出,如果有人来退货,工作人员会进行处理,可全款进行退货。

昨日上午,在宜家西红门店退货处,一位当日接到宜家短信的女士前来咨询抽屉柜的事情。这位女士表示,她家从2013年开始,到现在已经买了3个这

个系列的抽屉柜。宜家官方号码发给她的信息是建议增加配件将柜子固定在墙上,宜家工作人员可上门安装固件,不具备安装条件的可以选择退货。由于这位女士家中并没有孩子,所以她选择安装固件。

上午在宜家北京四元桥店销售区,记者也见到了正在销售的马尔姆系列抽屉柜。店里已经贴出召回该系列产品的通知,工作人员表示,顾客可以选择退货或安装固件。

■如何办理退货退款?

顾客购买了抽屉柜后,如果上墙连接件有丢失或有疑问的,宜家始终免费提供上墙连接件,并为有上墙困难的用

户提供免费上门安装的支持,或者将家具退回宜家商场,获全额退款。

具体方式包括进入宜家中

国官方网站免费获取、拨打宜家中国顾客服务中心电话400-800-2345、在商场免费获取等。

■如何将抽屉柜加牢?

宜家顾客也可以拨打顾客服务中心电话400-800-2345,使用宜家提供的关于“牢牢固定”的延伸售后服务。

通过宜家俱乐部,将追踪和联系购买过抽屉柜的会员,宜家会通过短信和邮件形式,再次发送“牢牢固定”活动的完整信息,提醒并呼吁曾经购买过抽屉柜的顾客尽快实行上墙固定,或者拨打宜家中国顾客服务中心电话400-800-2345,使用宜家提供的关于“牢牢固定”的延伸售后服务。(李文姬)

■相关新闻

日前,美国消费品安全委员会宣布,由于存在可能翻倒的风险,宜家集团已经同意在北美市场上召回约3560万个床头柜和梳妆台,自1989年以来,这些问题抽屉柜已造成6名儿童死亡、36名儿童受伤。

然而,召回范围仅限北美地区,且宜家方面明确表态,不会在中国召回同款产品。这款存在倾覆风险的102个子系列抽屉柜中,有22个正在中国销售。宜家中国表示,抽屉柜符合各个在售市场全部的强制要求规范,在中国市场不会召回,“在中国,马尔姆抽屉柜符合中国国家标准”。

宜家中国还强调,若产品按照安装说明正确安装并且进行上墙固定,宜家的抽屉柜是安全的。

近日,宜家中国再次宣布,对在华销售的问题柜子实行“有条件退货政策”,愿意向已经购买相关产品的消费者免费提供墙体连接配件并免费上门安装,墙体不能满足固定要求时也可接受退货。然而,在不同地区,宜家的这项服务还是有差别的,有的城市既提供配件,也负责免费上门安装;有的城市消费者要自己到店领取免费配件,也就是那几颗钉子,上门安装还需另行付费。

对这一情况,7月3日,上海市质量技术监督局与上海出入境检验检疫局联合表示已约谈宜家,要求宜家公司切实履行企业质量安全主体责任,认真排查产品安全隐患,确保消费者人身财产安全。上海质检部门称,将进一步对有关情况核实,督促宜家公司严格遵守中国法律法规和相关标准,切实保障中国消费者的合法权益。