



合规与反腐败系列（二）

企业如何做好标签标识管理中的风险控制

——工商监管视角

目录

- 一、标签标识的法律法规及标准梳理**
- 二、标签标识法律法规责任风险分析**
- 三、企业标签标识管理重点及投诉举报应对技巧**
- 四、消费者投诉举报标签标识典型案例分析**

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(一) 法律

1、《中华人民共和国产品质量法》

第二十六条、第二十七条、第二十九条、

第三十条、第三十一条、第三十二条

案例1：举报人投诉举报称,其在某电商网站上的“北纯官方旗舰店”购买了400包“北纯 有机 东北杂粮 糙米400g”，总金额6360元。到货后发现商家涉嫌冒用“有机大米认证标志”，要求对商家进行查处，并对其进行赔偿总计63800元

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(一) 法律

2、《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条 经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(一) 法律

3、《中华人民共和国食品安全法》

第三节 标签、说明书和广告

第六十七条、第六十八条、第六十九条、第七十条、第七十一条、第七十二条均是对食品标签应当如何规范的描述。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(二) 地方性法规

1、《上海市产品质量条例》

第七条 产品质量应当符合下列要求：

……

生产者、销售者和服务业经营者提供的赠品、奖品，应当符合本条第二款规定。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(二) 地方性法规

1、《上海市产品质量条例》

第十条 产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求：

.....

(六) 实行生产许可证制度的产品，有生产许可证标志和编号；

(七) 实行强制性产品认证制度的产品，有认证标志；

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(二) 地方性法规

1、《上海市产品质量条例》

第十一条 销售者销售的进口产品，应当用中文标明产品名称、产地以及进口商或者总经销商名称、地址.....

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(二) 地方性法规

案例：于某在某大型超市购买了两款儿童汽车安全座椅，价格分别为1580元、1780元。购买后发现这两款安全座椅均未标注强制性产品认证标志，仅在座椅底部标有3Q字样。于某以消费欺诈为由，将该超市诉至法院，要求退还货款3360元并支付三倍价款赔偿金10080元。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(二) 地方性法规

2、《上海市消费者权益保护条例》

第二十一条 经营者提供商品或者服务的标识，应当符合法律、法规的规定。

.....代理经销进口商品的，应当在商品上标明代理商的名称和地址。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(二) 地方性法规

2、《上海市消费者权益保护条例》

第三十四条 经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品或者服务的，不免除经营者对该奖品、赠品或者奖励、赠与的服务所承担的退货、更换、重作、修理以及其他责任。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(三) 部门规章

1、《流通领域商品质量监督管理办法》

第八条 销售的商品或者其包装上的标识应当真实、准确、便于识别，不得误导消费者，并符合下列要求：

.....

销售者销售的使用自己的商标、委托他人生产的商品，应当按照本条前款的规定进行标注。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(三) 部门规章

1、《流通领域商品质量监督管理办法》

第九条 销售的进口商品应当符合下列要求：

- (一) 有中文标明的商品名称、产地以及进口商或者总经销商名称和地址；
- (二) 关系人体健康和人身、财产安全或者对使用、维护有特殊要求的商品，应当附有中文说明书；
- (三) 限期使用的商品，应当有中文注明的失效日期；
- (四) 用进口散件组装或者分装的商品，商品或者包装上应当有中文注明的组装或者分装厂厂名、厂址。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(三) 部门规章

1、《流通领域商品质量监督管理办法》

第十三条 销售者不得购进或者销售无厂名、厂址等来源不明的商品。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(三) 部门规章

2、《侵害消费者权益行为处罚办法》

第五条 经营者提供商品或者服务不得有下列行为：

- (一) 销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求；
- (二) 销售失效、变质的商品；
- (三) 销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期的商品；
- (四) 销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；
- (七) 在销售的商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品；
- (八) 销售国家明令淘汰并停止销售的商品；

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(四) 相关标准

1、通行标准：GB/T 5296 《消费品使用说明》

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(四) 相关标准

2、个性标准：

A. 纺织品和服装

GB18401-2010

文字描述产品分类（以往的A、B和C类）

婴幼儿纺织产品

直接接触皮肤的纺织产品

非直接接触皮肤的纺织产品

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(四) 相关标准

- 制造者的名称和地址
 - 产品名称
 - 产品号型或规格
 - 纤维成分及含量
 - 维护方法
 - 执行的产品标准
 - 安全技术类别
 - 使用和贮藏注意事项 (有特殊需要才标注)
- 应采用耐久性标签

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(四) 相关标准

- 纺织品和服装应标明承担法律责任的制造者依法登记注册的名称和地址。
- 进口纺织品和服装应标明该产品的原产地（国家或地区），以及代理商或进口商或销售商在中国大陆依法登记注册的名称和地址。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(四) 相关标准

B.玩具

GB6675.1-2014玩具安全

比如：小零件警示语：“警告！不适合于3岁以下儿童使用。内含小零件”

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(四) 相关标准

GB19865-2005电玩具安全

GB14746-2006儿童自行车安全要求

GB14747-2006儿童三轮车安全要求

GB14748-2006儿童推车安全要求

GB14749-2006婴儿学步车安全要求

比如：儿童自行车、儿童三轮、儿童推车、婴儿学步车须标明：规格型号，组装装配说明，额定载重，正确使用方法说明，成人监护警示，安全带佩戴，维护和保养，生产者名称和地址等。

警告！ 为避免窒息，使塑料覆盖物远离儿童。

一、标签标识的法律法规及标准梳理

(四) 相关标准

C. 电器

GB 4706.1-2005家用和类似用途电器的安全

第1部分：通用要求

二、标签标识法律法规责任风险分析

(一) 《产品质量法》风险分析

1、民事责任

第四十条 售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失

二、标签标识法律法规责任风险分析

(一) 《产品质量法》风险分析

2、行政责任

第四十九条、第五十条、第五十一条、第五十二条、第五十三条、
第五十四条、第六十二条

二、标签标识法律法规责任风险分析

(一) 《产品质量法》风险分析

案例1：某品牌男装，吊牌显示羊绒70%，实际只有30%；吊牌显示为纯棉，实际含有化纤成分。

案例2：某品牌项链宣称“镀白金”，实际不含白金成分。

二、标签标识法律法规责任风险分析

(二) 《消费者权益保护法》风险分析

1、民事责任

第四十八条 经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，除本法另有规定外，应当依照其他有关法律、法规的规定，承担民事责任

二、标签标识法律法规责任风险分析

(二) 《消费者权益保护法》风险分析

第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

二、标签标识法律法规责任风险分析

(二) 《消费者权益保护法》风险分析

要点提示：

(1) 该条适用于食品、药品以外的所有商品的消费赔偿。

(2) 价款三倍的惩罚性赔偿必须以“欺诈行为”为前提。

(3) 最高人民法院 关于贯彻执行《民法通则》若干问题的意见第68条

二、标签标识法律法规责任风险分析

(二) 《消费者权益保护法》风险分析

2、行政责任

第五十六条法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照

二、标签标识法律法规责任风险分析

(二) 《消费者权益保护法》风险分析

2、行政责任

第五十六条 经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布

二、标签标识法律法规责任风险分析

(二) 《消费者权益保护法》风险分析

案例1：某品牌单反相机机身，宣传产地为“日本”，包装上标称的为“泰国”；

案例2：某品牌手表，宣传为瑞士手表、瑞士名牌；实际该手表为广州某钟表公司生产，包装上标称的产地为广州。

二、标签标识法律法规责任风险分析

(二) 《消费者权益保护法》风险分析

合规建议：

- 1.按照《产品质量法》、《消费者权益保护法》等法律法规进行标识标注；
- 2.在产品包装及广告宣传中，使用相关产地的，注意报关单等文件。
- 3.需要重点关注的商品范围：进口商品。

二、标签标识法律法规责任风险分析

(三) 相关法规规章风险分析

1、《流通领域商品质量监督管理办法》

行政责任：

第三十条 销售者违反本办法第八条和第九条规定的，依照《中华人民共和国产品质量法》第五十四条的规定予以处罚；

第三十二条 销售者违反本办法第十三条规定的，责令改正，处违法所得三倍以下但不超过三万元的罚款；没有违法所得的，处一万元以下的罚款。

二、标签标识法律法规责任风险分析

(三) 相关法规规章风险分析

2、《侵害消费者权益行为处罚办法》

民事责任：

第十六条 经营者有本办法第五条第（一）项至第（六）项规定行为之一且不能证明自己并非欺骗、误导消费者而实施此种行为的，属于欺诈行为。

经营者有本办法第五条第（七）项至第（十）项、第六条和第十三条规定行为之一的，属于欺诈行为。

二、标签标识法律法规责任风险分析

(四) 相关标准法律风险分析

1、生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的，按照《产品质量法》第四十九条处罚；

二、标签标识法律法规责任风险分析

(四) 相关标准法律风险分析

2、标签标识违反相关标准，但不危及人身、财产安全的，按照《产品质量法》第五十条处罚；

案例：纺织品的标签标识上的纤维含量与实际不符的，属不属于欺诈？

二、标签标识法律法规责任风险分析

(四) 相关标准法律风险分析

3、标签标识错误导致的法条经合

案例1：既违反《产品质量法》第二十七条，又违反相关标准的，怎么处理？

案例2：食品类标签标识（食品原料或食品添加表述错误），属于《食品安全法》调整还是《消费者权益保护法》调整？退一赔十还是退一赔三？

三、企业标签标识管理重点及投诉举报应对技巧

（一）强化合规工作，做好事前预防

- 1、电商企业应重点加强对广告宣传、标签标识方面的合规审查。
- 2、实体零售企业，重点做好索证索票、商品保质期、标签标识、促销海报审查。
- 3、对曾被投诉举报或诉讼，且经执法机关、法院认定确实违规的行为，企业要注意及时纠正，避免因同类行为被反复投诉举报。
- 4、定期开展对重点岗位工作人员的合规培训，尤其是相关的新法颁布之后、实施之前。

三、企业标签标识管理重点及投诉举报应对技巧

(二) 丰富应对技巧，做好事中处理

- 1、安排专人接待：做好录音录像工作；
- 2、做好信息登记：设置一个《企业投诉举报受理表》
- 3、及时判别情况：在初次接到投诉后，及时对投诉人反映的情况进行核实和分析，不能为了息事宁人而盲目的向举报人进行妥协或满足其无理赔偿要求；

三、企业标签标识管理重点及投诉举报应对技巧

(二) 丰富应对技巧，做好事中处理

可以直接拒绝投诉举报人赔偿要求的几种情形：

- 1、对于等待付款订单/自己取消订单，由于双方没有形成买卖合同关系，投诉举报人也不存在任何损失，可以直接拒绝赔偿。
- 2、对于已经完成退货的，也可以直接拒绝，合同关系已经解除。

三、企业标签标识管理重点及投诉举报应对技巧

(三) 积极配合调查，做好事后补救

- 1、加强沟通，积极配合调查
- 2、消费调解合理拒绝调解
- 3、及时纠正违规行为，争取减轻处罚

四、标签标识典型案例分析

案例1

A区市场监管局收到消费者的《投诉书》，反映其在B卖场购买了C公司生产的“水貂绒双层毯”8条（下称涉案产品），货款金额共计872元。消费者称该产品在销售时外包装宣传为“水貂绒双层毯”，但洗标上原料成分标注为“百分之百聚酯纤维”。消费者认为C公司利用虚假的商品信息欺诈消费者，要求查处。

四、标签标识典型案例分析

案例2

甲公司拥有商标A，其委托乙工厂加工生产了一批印有A商标的服装，并在服装上标注了“制造商：甲公司”。消费者在质监部门的网站上查询，甲公司并不具有生产许可资质，并向市场监管部门投诉举报。

四、标签标识典型案例分析

案例3

消费者在某公司购买真丝围巾2条、真丝睡衣2件，共计13120元，消费者认为其购买的产品标签上标明的安全技术规范GB18401-2003已被2011年8月11日发布的《国家纺织产品基本安全技术规范》(GB18041-2010)所取代，并根据国家标准化管理委员会“关于延期实施GB18401-2010《国家纺织产品基本安全技术规范》国家标准化的复函”中指出：“自2012年8月1日起，不符合GB18401-2010《国家纺织产品基本安全技术规范》的纺织产品，禁止生产、销售和进口。”所以，消费者认为其购买的产品属国家明令禁止销售商品，要求退一赔三。

请 批评指正



谢 谢!