



16000元买的“罗马磁砖”货不对板

消费者维权却陷入困境

家住宝山区的陈先生装修房子需要瓷砖,今年6月10日,在装修公司老板陪同下,其家人在宝杨路2231号美饰家建材市场内一家瓷砖店内购买了16000元“罗马磁砖”。瓷砖铺完后,他才发现这批瓷砖存在一些瑕疵。在查看外包装时,他又发现包装盒上瓷砖的生产厂家和生产地址标注不详。店家提供的瓷砖《检测报告》结论部分提到,送检样品“检测结果符合GB/T4100-2015附录H,有釉砖的技术要求”。而包装上标注的执行标准却是“GB/T4100-2015附录G”,根本不是同一款产品。陈先生认为,正规厂家不会出现这样明显的错误。

9月6日上午,宝山区市场监督管理局书面告诉“老叶较真”,该局已依法向销售门店制发责令改正通知书。同时,向该产品生产商、供货商所在地市场监管部门制发协助调查函,以备进一步调查。

冲着名气大选择了“罗马磁砖”

6月10日,陈先生家人在装修公司老板陪同下,去宝山区美饰家建材市场一家店铺里购买了16000元“罗马磁砖”。后经宝山区市场监督管理局执法人员核实,该商家为宝杨路2231号市场内D区15-24上海市宝山区东艺五金经营部。

陈先生说,之所以购买该瓷砖,一方面是因为他爱人喜欢那种瓷砖的颜色,更主要的是认为“罗马磁砖”是个“大牌子”,名气大,在品质上更有保障。

陈先生在该商铺订购的瓷砖有三个型号,即8T028、48T25、8L802。“销售时,商家工作人员明确表示,我们购买的瓷砖为广东生产的瓷砖,当时商家没有签合同,只拿了一张纸头写了订货的数量。7月12日,瓷砖铺完我们付了全款,商家也没有及时给我开发票。出于对瓷砖品牌和装修公司老板的信任,我们对销售中的这些细节也没有深究。”

7月18日,陈先生联系了一个做瓷砖美缝的师傅上门。这位师傅在给瓷砖做美缝时发现,部分瓷砖有鼓包等瑕疵。陈先生立即警觉起来,开始辨别瓷砖包装箱上的品牌、产地、厂址等信息,这次发现瓷砖外包装上并无生产厂家名称和地址。

陈先生将自己的疑虑告诉商家后,商家很快就把瓷砖的相关信息通过微信传给了陈先生。陈先生清点这些信息材料时发现,商家给出的只是部分商品的检测报告和外包装照片,同样没有产品产地和生产厂家名称、地址等信息。

执法部门责令商家改正

9月5日,记者到该商家门店采访,店家金女士告诉记者,陈先生几次三番到店来要这样那样的材料,她只是一个卖瓷砖的,很多东西都不懂。关于那种瓷砖,她能提供的材料,已经全部给了陈先生。

“他那单生意我赚了3000块钱,我说我把这3000块钱给他,不赚他的钱。他不同意,要我退一赔三,也就是要我赔48000元,我不同意。我的瓷砖有检测报告,有合格证,不是假的。”金女士说道。

陈先生证实,7月24日下午,他去商家店铺索要相关证明文件,“在沟通协商过程中,商家没法提供,说赔偿我三千元,被我拒绝了。然后我把商家投诉到宝山市场监督管理局杨行市场监督管理所。”

9月6日上午,宝山区市场监管局书面回复“老叶较真”:

“2023年7月26日,我局接消费者投诉,反映美饰家建材市场内上海市宝山区东艺五金经营部销售的罗马磁砖,口头宣传罗马磁砖为广东生产的瓷砖,但未能提供相关证据,且瓷砖外包装上无明显生产厂家和生产地址。消费者与商家协商赔偿中遭遇困难,诉求:帮助维权。”

针对消费者诉求,我局组织消费者和商家进行调解,因商家拒绝调解,故终止调解。同时,根据消费者反映,我局执法人员对位于宝山区宝杨路2231号市场内D区15-24上海市宝山区东艺五金经营部进行检查。现场检查该经营部营业执照及罗马磁砖供货单、检验报告。对瓷砖外包装上生产厂家和生产地址标注不详问题,我局依据《产品质量法》第五十四条的规定,向该经营部制发责令改正通知书,责令其改正。同时,向该产品生产商、供货商所在地市场监管部门制发协助调查函。下一步,我局将根据回函情况,作进一步调查。”



记者调查

“罗马磁砖” 怎一个“乱”字了得

资料显示,“罗马磁砖”(罗马磁砖的繁体字)是我国台湾地区磁砖品牌。在中国大陆,由于公众知晓的外国地名不得作为商标使用,因此“罗马磁砖”或者“罗马磁砖”的商标都是不存在的。然而,在“罗马”英文“ROMA”加前缀或者后缀的商标大量出现后,不少瓷砖在市面上都开始用“罗马磁砖”或者“罗马磁砖”营销,让消费者辨识不清。

在陈先生购买的“罗马磁砖”的外包装上,记者看到的注册商标为“ROMAORIG”,该商标下面就是“罗马磁砖”四个字。包装一侧写明,该瓷砖是“罗马高科材料集团有限公司监制”。在该网站上有这样的表述:“佛山市万宏陶瓷有限公司隶属于罗马高科材料集团有限公司,全面负责罗马磁砖大陆地区生产与营销。”

天眼查的资料显示,罗马高科材料集团有限公司2021年6月成立于中国香港特别行政区。天眼查搜集的该公司17条商标信息中,只有一条“ROMAMINI”看似跟“罗马”有关,该商标系罗马高科材料集团有限公司委托一家知识产权代理有限公司代办,于

2022年8月6日申请,2022年11月8日被驳回,2023年1月3日等待驳回复审。目前商标状态为“驳回复审中”。也就是说,“ROMAMINI”这个看似跟“罗马”有关的商标,罗马高科材料集团有限公司尚未注册成功。

那么,佛山市万宏陶瓷有限公司是如何全面负责罗马高科材料集团有限公司的“罗马磁砖”在我国大陆地区的生产与营销的呢?

记者调查发现,成立于2016年的佛山市万宏陶瓷有限公司于2022年8月16日委托上述知识产权代理有限公司申请注册了“ROMAORIG”商标。记者在第1834期《商标公告》中看到,该商标核准注册,商标专用权期限自2023年4月7日至2033年4月6日。

陈先生购买瓷砖的这家门店向记者提供的产品包装图片显示,他们卖给陈先生的那款规格为800mm×800mm的瓷砖,生产日期为2023年5月7日。

然而,门店提供给陈先生的《产品质量合格证》持有单位却是“罗马高科材料集团有限公司”,发证日期是2023年4月20日,发证单位是“佛山市产品质量监督检验所”。该证正文为“罗马磁砖产品二〇二二年度定期质量监督检验合格,特发此证。”

此外,门店还给陈先生提供了800mm×800mm这一规格瓷砖的《检测报告》,该《检测报告》第1页“商标”栏内,明确写着“罗马磁砖”。而且如本文开头所述,《检测报告》结论部分声称“检测结果符合GB/T4100-2015附录H,有釉砖的技术要求。”而包装上标注的执行标准却是“GB/T4100-2015附录G”,无法相互印证。

对此,宝山区市场监督管理局表示,他们将对此作进一步调查。

文/晨报记者 叶松丽
图/晨报记者 张佳琪