



## 奥克斯被罚 确因格力公开举报

本次处罚之所以引起公众广泛关注,主因是格力曾在2019年公开举报奥克斯生产不合格空调。

2019年6月10日,格力电器在官方微博发布的《关于奥克斯空调股份有限公司生产销售不合格空调产品的举报信》,列出了包括KFR-35GW/ZC+2在内的8个不合格的奥克斯空调型号。

经检测,其中2018年11月20日生产的出厂编码为114841001811201629的室外机和2019年4月3日生产的出厂编码为017134001904031924的室内机组合的KFR-35GW/ZC+2型号空调,检测结果为制冷消耗功率1138.3W、能效比3.21W/W,能效等级3级,与其能源效率标识上的信息不符。

2019年6月28日,宁波市市场监督管理局收到关于奥克斯涉及8个型号空调能效标识不符合规定的举报材料,当天决定予以立案。

而行政处罚决定书也显示,对奥克斯KFR-35GW/ZC+2型号的空调进行检测发现,其能效比3.21W/W,能效等级3级。而其标注制冷量3550W、输入功率989W、能效比3.59W/W,能效等级2级,实际检测与其能效标识上的信息不符,认定存在虚假宣传。

记者获得的行政处罚决定书显示,处罚的证据之一就是珠海格力电器股份有限公司提供的相关检验报告、公证文书以及其他调查取证材料。

## 格力与奥克斯 多次隔空交锋论战

值得一提的是,围绕公开举报,双方曾在去年进行了多个回合的隔空交锋论战。

在2019年12月的中国企业家领袖年会上,董明珠公开回应格力举报奥克斯事件:“奥克斯的空调低于国家标准,竟然敢在市场上忽悠,欺骗社会,欺骗消费者,没有人敢说。你不说,我来说。我不是想把它(奥克斯)整死,我希望其改邪归正。我们要用自己的行动营造公平的环境。”

举报事件发酵时,多位行业人士曾表示,家电行业虚标能耗事件并非孤例,希望此次事件能够推动整个空调行业甚至整个家电行业的质量、标识调查“体检”,提升行业透明度。

格力称,众多消费者曾向格力电器反馈,奥克斯空调虽然价格便宜,但耗电量很大,而经格力电器实验室实测,奥克斯部分型号空调产品与其宣传、标称的能效值差距较大。

奥克斯回应,格力既非消费者,又非国家监管部门,其声称消费者向其举报产品问题,明显不合情、不合理、漏洞百出,并称,“正当6·18空调销售旺季来临之际,格力采用诋毁手段,属于明显不正当竞争行为。”

格力和奥克斯公开交锋不断,引发国家市场监督管理总局关注。2019年6月10日晚间,国家市场监督管理总局在官方微博回应,高度关注此事,已通知当地市场监督管理局尽快调查核实。

对此,人民日报官微曾评论称:商场如战场,在不见硝烟的战斗中仍须守住底线。孰是孰非,最终当交由权威机构认定,交由法律裁决,交由消费者评判。质量过关才是硬道理。

董明珠在2019年的中国企业家领袖年会上还表示,行业内的“斗”是离不开的,对于劣质产品都不发声就是对市场的不忠诚,格力理所当然要出来“斗”。去年“双11”期间,格力电器让利30亿元打击低质伪劣产品,此举再次让业界认为格力电器是在与奥克斯空调“较劲”。

家电观察人士梁振鹏表示,奥克斯空调在发展过程中有些急功近利,没立足于产品和服务做好企业的根本。

浙江省宁波市市场监督管理局10日对奥克斯空调股份有限公司利用能源效率标识进行虚假宣传一案,作出“责令改正”和“处罚款10万元人民币”的行政处罚决定。不过,这一处罚结果的公布,在网上引发热议,有网友认为这是隔靴搔痒,被罚款10万造假成本太低,消费者质疑对购买这些产品会有什么补偿。



## 奥克斯因格力举报被罚10万元

# “顶格”处罚之后 谁为消费者埋单



显然,这次和奥克斯过招,格力的董小姐“斗”赢了!

### 追问

## 买了不合格空调能索赔吗

对此事件,更多消费者疑问,如果买了奥克斯的不合格空调,是否可以据此进行索赔?

“消费者有权向奥克斯索赔。”中国消费者协会相关负责人向记者表示,《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,“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。”

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江亦表示,消费者可要求退货,也可要求经营者赔偿相关损失。“使用这种空调产品,要承担更多的电费支出。”

“但索赔金额算起来比较麻烦,这是索赔中的难点。”北京盈科(西安)律师事务所高级合伙人张莹向记者表示,消费者进行索赔,按照相关法律规定需要做损失鉴定。如果消费者对于损失没有明确的计算和界定,无法举证证明自己因此受到的损害,索赔就比较困难。

张莹表示,多数消费者没有专业知识,很难发现能耗造假这种事,从确定造假事实到核算损失都存在很大障碍。即使确定了,维权成本也很高,获赔金额可能与维权成本不成正比。

从这一层面,就造成了消费者维权积极性不大,客观上为不良企业造假“壮了胆”。

## 涉嫌误导消费者 处罚明显过轻

行政处罚决定书显示,奥克斯为了推销其空调产品,突出节能省电特点,夸大了节能性能。根据《中华人民共和国节约能源法》,作出“责令改正”和“处罚款10万元人民币”的行政处罚决定。

“奥克斯虽然被罚,但处罚力度远远不够。”家电业内人士向记者表示,与奥克斯动辄数亿元或几十亿元的不合格空调销售额相比,仅处罚10万元,明显过轻。

陈音江直言,依据《中华人民共和国节约能源法》处罚值得商榷。

他向记者表示,空调实际能源效率达不到标注等级,不是简单造成能源浪费问题,更是涉嫌虚假宣传误导消费者,甚至对同行构成不正当竞争。市场监管部门应依据《中华人民共和国反不正当竞争法》,责令空调厂家停止违法行为,处以更重处罚。

## 造假成本过低 虚标品牌不在少数

《中华人民共和国节约能源法》第七十三条第三款规定,“利用能源效率标识进行虚假宣传的,由市场监督管理部门责令改正,处五万元以上十万元以下罚款。”在业内人士看来,对奥克斯的处罚已属顶格处罚,但力度仍然不够。

“家电行业能效虚标现象由来已久,能效升级是为了进行产业升级,而每一次能效升级都会出现一些企业因技术不足、达不到国家要求标准而进行能效虚标。”家电行业分析师刘步尘表示,“目前进行能效虚标的不仅仅是奥克斯一家,可能一半以上的品牌都存在该现象。这种现象屡次出现的原因,也是由于造假成本过低、罚款力度太弱。”

“罚款标准应基于能效虚标产品数量、售卖数量,获得的不当利益进行核算。对于一些企业而言,罚款过轻相当于鼓励企业去造假。对奥克斯而言,罚款十万元不能达到警示市场的目的。”刘步尘说。

“奥克斯此前的发展一直不温不火,正是因为质量和品牌的问题。近年来由于率先重视互联网销售,借互联网时代红利崛起,但是造假行为已经伤害了消费者的信任。”刘步尘说,“按照正常程序,监管部门应把被举报的产品情况一一披露出来,目前只披露了一种型号的处罚情况,可能是暂时平衡双方的情绪。”

### ◎网友热议

## 罚款10万像挠痒痒

**疯狂助攻的大北仔:**十万?用不用赔偿消费者?

**夜观天象李二狗:**不算制假售假吗?违法成本简直可以忽略不计,这样的处罚无异于鼓励企业造假售假。

**老王翠竹山人:**罚款十万元?太多了吧,罚几千块钱好了!老百姓看不懂。

**傲雪-傲松:**企业间应该多些这样互相监督的良性机制。

**雨哥看盘:**奥克斯空调能效虚假宣传被罚十万,造假成本太低了。

**大美越:**买了虚假产品的消费者有什么补偿吗?

**最喜青青草:**我寻摸着,10万块钱,可能就是毛毛雨,警示意味大于罚款。

**家成H:**在奥克斯的大本营宁波,十万不容易啊,依据《反不正当竞争法》来处罚,就不是10万了。

**多多2月月:**就罚个十万,那些买这些型号的客户都被骗了。谁来承担他们的损失呢?

**Hey-Zc:**看似罚款10万像挠痒痒,但品牌的名声已经扫地了,对品牌的影响可远不止10万。

据中新网、中国青年报、新京报等