

湖南缺陷产品召回

第3期（总第3期）

湖南省市场监督管理局缺陷产品召回服务中心编

2022年11月8日

本期要目

【召回工作快讯】

- 省市场监管局党组书记、局长向曙光到省局缺陷产品召回服务中心检查调研
- 省市场监管局联合湖南广播电台、民革湖南省委开展缺陷产品召回专题访谈

【季度分析报告】

- 2022年第三季度湖南省消费品召回分析报告

【市县召回动态】

- 湘西州局举办汽车产品召回法律法规宣贯培训
- 永州市局开展缺陷产品召回知识进校园宣传教育活动
- 益阳：强化“四大举措”推进缺陷产品召回

【专题节目访谈】

- 《民情直通车》缺陷产品召回专题节目访谈内容

【召回工作快讯】

省市场监管局党组书记、局长向曙光到省局缺陷产品召回服务中心检查调研

9月22日，省市场监管局党组书记、局长向曙光到省局缺陷产品召回服务中心检查调研。他强调，要始终保持如履薄冰、如临深渊的高度警觉，抓实抓细抓好市场监管领域安全生产各项工作，以市场监管一域之稳服务全局之安，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。



在省局召回中心，向曙光要求，要深刻认识缺陷产品召回工作的重要意义，以对法律负责、对历史负责、对消费者负责的态度，依法依规做好儿童玩具、电子电器、火灾防控产品等缺陷消费品的召回工作；要强化公益基础，提升研究能力，优化服务效能，更好服务经济社会发展，推动召回工作取得新成效。

省市场监督管理局联合湖南广播电台、民革湖南省委开展缺陷产品召回专题访谈

为进一步强化公众质量意识，更加了解缺陷产品召回工作，更加重视产品质量安全问题，2022年10月13日，省局联合湖南广播电台、民革湖南省委共同打造市场监督融媒体专栏《民情直通车》缺陷产品召回专题直播访谈节目，通过融媒体之声向公众介绍缺陷产品召回相关工作，唱响产品质量安全“协奏曲”。



访谈中，省局召回中心主任王芳斌深入浅出地介绍了缺陷产品召回工作的基本常识、线索报告途径、缺陷产品召回的相关程序和注意的事项等。同时，就省局召回中心的基本情况和我省缺陷产品召回工作开展情况进行了简要介绍。使广大听众和观众在轻松愉悦的氛围中，学习到更多缺陷产品安全常识。民革党员、长沙市开福区政协常委、湖南清枫律师事务所合伙人刘洋，就缺陷产品召回涉及的相关法律问题进行了解答。

节目通过湖南电台新闻综合广播1028、潇湘之声938、湖南经广901、湖南广播微信视频号，满格live等同步进行了音视频直播。

【季度分析报告】

2022年第三季度湖南省消费品召回分析报告

一、湖南省局缺陷产品召回情况

根据市场监督管理总局数据统计显示，2022年前三季度湖南省省局开展消费品缺陷产品召回34次，共召回缺陷产品570443件，位居全国第一，2022年第三季度（截至9月30日），湖南省省局开展缺陷产品召回8次，共召回缺陷产品418448件。

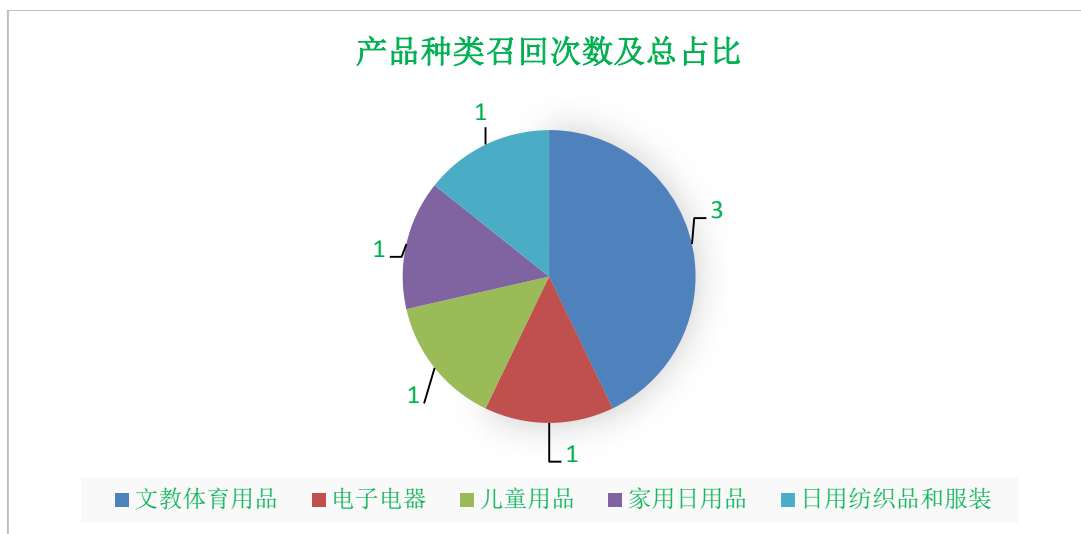
（一）消费品召回统计情况

产品召回详细数据见下表1：

表1 2022年第三季度湖南省消费品召回统计表

产品类别	代码	召回次数（次）	召回数量（件）
电子电器	01	1	150
儿童用品	02	1	3400
家具	03	0	0
家用日用品	04	1	257500
其他交通运输设备	05	0	0
日用纺织品和服装	06	1	98
食品相关产品	07	1	63000
文教体育用品	08	3	94300
五金建材	09	0	0
其他产品	10	0	0
	合计	8	418448

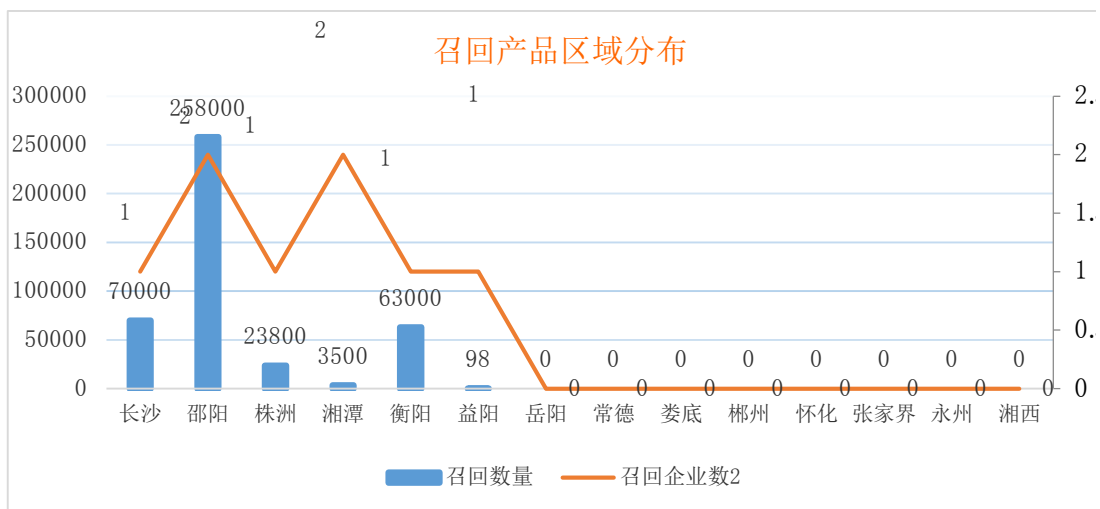
1. 召回产品种类及总占比。本季度召回种类主要是文教体育用品、电子电器、儿童用品、家用日用品、日用纺织品和服装、食品相关产品。其中，召回数量最多的是家用日用品打火机，召回数量为257500件，占湖南召回总数量的61.54%，为目前全国单次召回数量之最。召回次数最多的是文教体育用品，共召回3次，占总召回次数的37.5%。



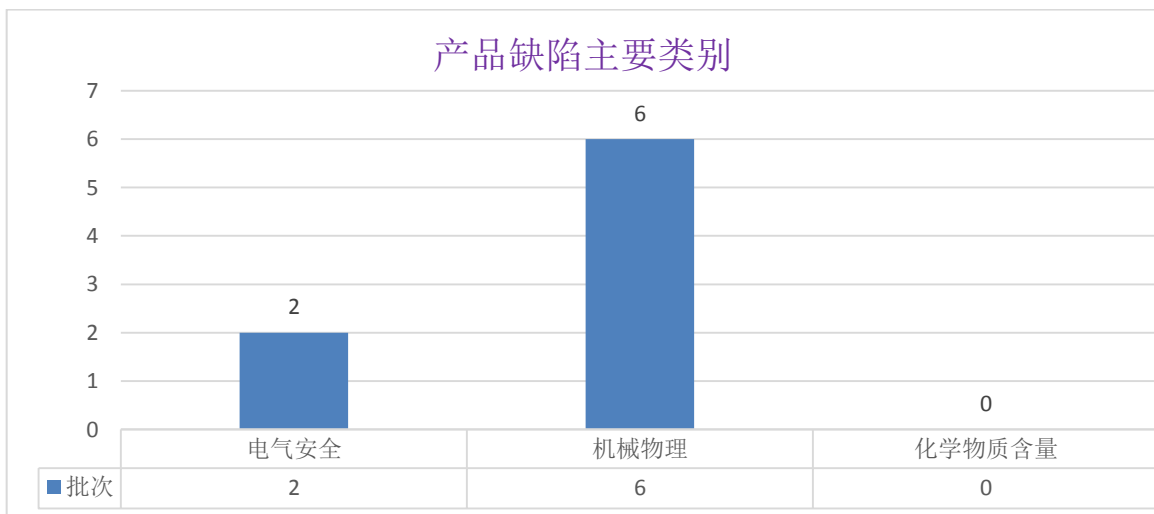
2. 召回产品区域分布。本季度召回主要集中在湘潭、邵阳、长沙、株洲、衡阳、益阳等地。湘潭地区涉及召回产品3550件（套），生产企业2家；邵阳地区涉及召回产品258000件（套），生产企业2家。

序号	召回产品区域	生产企业数	召回数量
1	长沙	1	70000
2	株洲	1	23800
3	湘潭	2	3550
4	衡阳	1	63000
5	邵阳	2	258000
6	益阳	1	98
7	岳阳	0	0

序号	召回产品区域	生产企业数	召回数量
8	常德	0	0
9	娄底	0	0
10	郴州	0	0
11	怀化	0	0
12	张家界	0	0
13	永州	0	0
14	湘西自治州	0	0



3. 产品缺陷主要类别。本季度召回的消费品中，有6批次产品存在机械物理类缺陷，占总召回批次75.00%；有2批次产品存在电气安全类缺陷，占总召回批次25.00%。



（二）典型案例分析和问题

表2 2022年第三季度湖南省消费品召回典型案例

序号	企业名称	召回缺陷产品名称	生产日期	缺陷产品数量	缺陷产品问题
1	湖南省豪牌电气有限公司	“豪牌”V8、P8型号打火机	2021.09-2021.12	257500只	在制造过程中，由于原材料问题，造成V8型号打火机的抗高温和容积排量不符合GB25722-2010标准要求，打火机在使用过程中易发生爆裂，造成消费者受到伤害；由于机械设备故障，造成P8型号打火机的容积排量不符合GB25722-2010标准要求，消费者在使用过程中，存在危及人身安全、引发火灾风险。
2	长沙文灿鑫明文化用品有限公司	“湘墨牌精品作业本（作文本）	2019.04-2019.05	70000本	由于生产的设备工艺问题导致部分产品骑马钉钉脚翘起，可能导致消费者在使用过程中产生划伤皮肤的安全隐患。
3	邵东市智帆皮具有限公司	“智帆”牌8523#X型号休闲背包	2022.03	500个	由于原材料原因，产品在负重状态下使用，包体容易发生脱落或开裂，存在人身伤害风险

二、全国缺陷产品召回情况

（一）2022年全国消费品召回工作情况

1、历年来（数据截至9月30日），全国消费品共计召回3895次，涉及数量8255.87万件。详细数据见下表：

产品类别	代码	召回次数（次）	召回数量（件）
电子电器	01	874	26520643
儿童用品	02	1601	9304779
家具	03	127	1815340
家用日用品	04	256	4097538
其他交通运输设备	05	261	8599321
日用纺织品和服装	06	143	233895
食品相关产品	07	343	26059616
文教体育用品	08	86	5629730
五金建材	09	109	188257
其他产品	10	95	109598
合计	11	3895	82558717

2、2022年以来（数据截至9月30日），全国消费品共计召回471次，涉及数量228.81万件。详细数据见下表：

产品类别	代码	召回次数（次）	召回数量（件）
电子电器	01	100	550242
儿童用品	02	143	572947
家具	03	19	3752
家用日用品	04	30	402736
其他交通运输设备	05	49	111346
日用纺织品和服装	06	6	695
食品相关产品	07	80	573349
文教体育用品	08	4	15204
五金建材	09	24	52856
其他产品	10	16	4989
合计	11	471	2288116

3、2022年第三季度（数据截至9月30日），全国消费品共计召回193次，涉及数量157.85万件。详细数据见下表：

产品类别	代码	召回次数（次）	召回数量（件）
电子电器	01	29	503384
儿童用品	02	65	415021
家具	03	7	3577
家用日用品	04	13	341465
其他交通运输设备	05	22	91515
日用纺织品和服装	06	5	635
食品相关产品	07	37	206003
文教体育用品	08	2	4704
五金建材	09	6	9346
其他产品	10	7	2848
合计	11	193	1578498

（二）2022年各省局召回工作情况统计

1、2022年以来（数据截至9月30日），全国有24个省

(市)局开展了消费品召回工作，召回次数共计470次，涉及数量为210.59万件。详细数据见下表：

序号	开展召回的省市	召回次数(次)	召回数量(件)
1	湖南省	34	570443
2	安徽省	101	472249
3	广东省	44	372329
4	山西省	14	117394
5	河南省	7	117320
6	浙江省	37	91145
7	福建省	20	55152
8	湖北省	17	54125
9	四川省	18	51020
10	江苏省	46	48704
11	北京市	17	43163
12	新疆维吾尔自治区	5	36020
13	江西省	16	22052
14	上海市	23	19792
15	内蒙古自治区	11	18432
16	云南省	2	8300
17	广西壮族自治区	7	4165
18	山东省	23	2272
19	海南省	1	560
20	辽宁省	3	420
21	河北省	12	410
22	天津市	7	292
23	吉林省	4	140
24	黑龙江省	1	2
	总计	470	2105901

2、2022年第三季度(数据截至9月30日)，全国有17个省(市)局开展了消费品召回工作，召回次数共计192次，涉及数量为139.63万件。详细数据见下表：

序号	开展召回的省市	召回次数（次）	召回数量（件）
1	湖南省	8	418448
2	广东省	36	359790
3	安徽省	29	266553
4	河南省	7	117320
5	浙江省	37	91145
6	福建省	12	48654
7	山西省	6	25928
8	四川省	6	22380
9	上海市	14	17189
10	内蒙古自治区	9	16332
11	北京市	5	5388
12	广西壮族自治区	2	2260
13	江苏省	9	2256
14	湖北省	4	2042
15	江西省	2	341
16	吉林省	3	133
17	天津市	3	124
	总计	192	1396283

三、国外消费品召回统计情况

2022年1月至9月，美国、欧盟、日本、澳大利亚四个国家地区共实施消费品召回1448次，涉及产品2254.72万件。具体情况为：美国实施召回192次，涉及产品1871.34万件；欧盟实施召回1083次，数量未公开；日本实施召回54次，涉及产品383.38万件；澳大利亚实施召回119次，数量未公开。其中，美国召回中国生产产品100次，涉及产品664.20万件，占美国召回产品总次数的52.08%，总数量的35.49%；欧盟召回中国生产产品725次，占欧盟召回产品总次数的66.94%。在国家地区分类中，欧盟召回次数最多，占比74.79%。在召回产品类别中，儿童

用品召回350次，占比38.38%；电子电器召回217次，占比23.79%；家用日用品召回126次，占比13.82%。电子电器召回数量最多，涉及产品772.85万件，占已公开召回总数量55.57%。

四、2022年第三季度全省共享缺陷信息线索情况

2022年第三季度，全省系统提供共享缺陷信息35条，形成有效缺陷产品召回信息12条，具体共享信息线索情况（见表4）。

表4 2022年第三季度湖南省共享缺陷信息线索表

序号	共享缺陷线索信息用户	共享缺陷线索报告信息	形成有效缺陷产品召回信息	共享检验检测信息
1	省局缺陷产品召回服务中心	20	5	25
2	长沙市市场监督管理局	5	3	0
3	株洲市市场监督管理局	4	2	0
4	湘潭市市场监督管理局	5	2	0
5	衡阳市市场监督管理局	0	0	0
6	邵阳市市场监督管理局	0	0	0
7	岳阳市市场监督管理局	0	0	0
8	益阳市市场监督管理局	0	0	0
9	常德市市场监督管理局	1	0	0
10	娄底市市场监督管理局	0	0	0
11	郴州市市场监督管理局	1	0	0
12	怀化市市场监督管理局	0	0	0
13	张家界市市场监督管理局	0	0	0
14	永州市市场监督管理局	0	0	0
15	湘西自治州市场监督管理局	0	0	0
	总计	35	12	25

【市县召回动态】

一、湘西州局举办汽车产品召回法律法规宣贯培训



9月29日，省局召回中心、湘西州市场监管局、湘西州汽车销售服务商会在吉首联合举办家用汽车“三包”规定及召回相关法律法规宣贯培训会。

会上，国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心的专家就汽车产品召回相关法律法规进行了授课；湘西州市场监管局围绕消费者权益保护法进行了解读。来自湘西州各县市场监管局，汽车厂商代表共计70余人参加了培训。

二、永州市局开展缺陷产品召回知识进校园宣传教育活动

为向青少年学生普及缺陷产品召回基本知识，提高学生的产品安全风险辨别能力，增强自我保护意识，10月19日下午，

省局缺陷产品召回服务中心联合永州市市场监督管理局和零陵区市场监督管理局在永州市第五中学开展缺陷产品召回知识进校园宣传教育活动。



此次活动通过设立宣传展板、发放宣传资料等方式，重点宣传了儿童家具、学生文具、校服等与少年儿童身心健康密切相关的重点产品相关的缺陷消费品召回相关知识。

三、益阳：强化“四大举措”推进缺陷产品召回

益阳市局、南县县局坚持“四大举措”，深入开展缺陷产品召回，不断提高消费者质量安全意识，倒逼企业提高产品质量水平，有力维护了消费者人身健康安全，推动质量强市建设取得扎实成效。

（一）学习培训强素质。市县两级联合举办“质量大讲

堂”，组织150家企业质量管理人员参加培训，不断强化“质量第一”意识；对标《产品质量法》《消费品召回管理暂行规定》等，加强对企业缺陷产品召回法律法规的学习和宣贯，强化企业召回主体责任。

（二）健全制度促规范。结合日常召回工作开展，南县县局采取上门服务方式，指导企业建立缺陷产品召回制度，制定《召回产品客户交接记录》《产品召回记录》《客户投诉处理登记》《召回产品处理记录》等体系文件，做到墙上有制度、手上有台账，助力企业构建缺陷产品召回管理长效机制。

（三）加强召回兜底线。市县两级利用监督抽查、12315热线、舆情分析等方式，积极开展燃气灶具、儿童玩具、校服、生活电器等产品安全风险监测；根据产品检验不合格结果，认真分析梳理，上报缺陷信息线索。今年以来，共上报缺陷信息线索8条，配合省局召回中心开展企业调研、缺陷信息线索核查工作，对3家企业实施了召回工作。

（四）科普宣传浓氛围。在市局网站开设缺陷产品召回专栏，广泛宣传缺陷产品召回政策法规和工作动态。结合“质量月”等主题活动，在社区、商场等人员密集场所广泛开展缺陷产品召回宣传，发放产品质量安全提示等宣传资料，普及缺陷产品召回基本常识。通过和企业负责人谈心沟通，正视召回工作，树立正确的召回观念，营造了全社会“关注召回、参与召回”的浓厚氛围。

【专题节目访谈】

《民情直通车》缺陷产品召回专题节目访谈

消除缺陷 守护安全 依法召回 筑牢安全底线

2022年10月13日，湖南省市场监管局联合湖南广播电台、民革湖南省委共同打造市场监督融媒体专栏《民情直通车》缺陷产品召回专题访谈节目。以下为节目访谈内容。

主持人：在日常生活中，有一个出现的高频词大家一定都知道，那就是“召回”！根据市场监管总局数据显示，2021年全年国内消费品方面，共实施召回549次，召回缺陷消费品723万件。其中上半年实施召回214次，召回缺陷消费品514万余件。

主持人：千万别以为这组数据和你没关系，大到家里的汽车冰箱电视、小到橱柜里的锅碗瓢盆……只要是为了满足你日常所需的物品，都是消费品。这些产品因为设计、生产或其他因素，难免会产生一些缺陷，但召回，可以尽早将这些缺陷消除，避免让消费者遭受人身危害或财产损失。

主持人：那么消费品的哪些问题属于缺陷？如果认为消费品有缺陷如何反馈？目前我省缺陷消费品召回开展情况如何？带着这些问题，我们一起开始今天的节目。今天节目的主题就是《消除缺陷、守护安全！依法召回，筑牢安全底线！》，邀

请到的两位嘉宾和我们就相关问题探讨。他们分别是湖南省市场监督管理局缺陷产品召回中心主任王芳斌，欢迎您。

还有民革党员、长沙开福区政协常委、湖南清枫律师事务所合伙人刘洋，欢迎您。

主持人：在节目的一开始，我提到了一组数据，是2021年市场监管总局的数据。数据的背后，国内消费品召回有哪些值得大家关注的重点？我们先一起了解一下：

今年上半年国内消费品方面，共实施召回278次，召回缺陷消费品70.96万件。与去年同期相比，召回次数增加30%，召回数量减少86%。

消费品品类众多，从一级分类情况来看，2022年上半年召回数量最多的食品相关产品，涉及产品36.73万件，占上半年消费品召回总数量的52%。主要包含食品用包装、容器、工具类型的产品，主要存在的安全隐患为油墨摄入风险、烫伤等。

从召回次数上看，2022年上半年召回最多的是儿童用品，共78次，涉及15.79万件，主要包括儿童家具、玩具、服装，儿童用塑料制品，儿童家具、鞋类、纺织品7个品类。其中，召回次数最多的是儿童服装，为29次，主要涉及婴幼儿服装、中童服装、其他儿童服装等类型产品。主要存在的安全隐患为装饰物易脱落，有吞食窒息风险；绳带过长易使儿童绊倒受伤；布料PH值不合格危害身体健康等。

主持人：召回是后市场监管的重要手段，在改善产品质

量，减少因产品缺陷而带来的安全伤害事故，维护公共安全、消费者权益，推动经济高质量发展等方面发挥着越来越重要的作用。但是大家最疑惑的就是，召回不是随随便便的事，哪些情况是属于消费品有缺陷，召回也要达到某些标准吗？

王芳斌：要知道什么是缺陷消费品，首先要清楚消费品的概念。在国家市场监管总局发布的《消费品召回管理暂行规定》中明确提出，消费品是指消费者为生活消费需要购买、使用的产品。这是其一。

其二就是，判断消费品是否存在缺陷，必须同时满足三个条件。一是安全性，即：产品具有危及人身、财产安全的不合理的危险。二是普遍性，即：在同一批次、型号或类别的产品中普遍存在。三是生产者（产品）原因，即：因设计、制造、警示等原因造成的。

主持人：根据您的调研，近些年，哪些领域，哪些产品召回高发？消费者更关注哪些领域的问题？

刘洋：从2019年到2022年，我们通过调研发现儿童用品、电子电器、文教体育用品、食品相关产品属于召回高发的领域。消费者最关心的质量和安全问题。

主持人：从发现问题到召回，具体的流程可以给我们介绍一下吗？

王芳斌：简单来说，主要有以下几个环节。一是缺陷信息采集，主要收集整理来自消费者的缺陷线索报告、网络舆情、

国外召回、投诉举报、执法打假、监督抽查等多渠道的数据。二是缺陷信息分析，对获得的产品安全信息进行整体评估。与此同时，可完成消费者电话回访、确认产品的生产者、品牌、型号等基本信息，监测网络是否有类似报道，对标准符合性问题的产品，可委托具有资质的监测机构完成测试；对非标准符合性的要进行实验，并说明实验的可靠性等。三是缺陷技术分析，主要是组织相关专家，对初步筛查的缺陷线索进行技术分析和讨论。四是通知生产者开展调查分析，并按要求提交调查分析报告。五是由生产者实施召回。

主持人：这种召回机制的主要作用和意义是什么？

王芳斌：召回机制的主要作用和意义就在于通过采取措施，消除缺陷或降低、消除安全风险，预防和消除消费品缺陷可能导致的伤害，保障消费者的人身和财产安全。

主持人：召回可以说是一种补救措施，那么在具体的执行中是否也存在一些问题呢？

刘洋：产品召回制度目的是消除或降低产品质量安全隐患，主要是解决某一批次的产品质量公共问题，实施缺陷产品召回，对于保护消费者的合法权益、生命健康权、财产安全及公众利益是非常有意义的。缺陷产品召回制度是消费者在面对缺陷产品的侵害时的一种救济制度，我国的缺陷产品召回制度已经发展了十八年之久，我国的法律法规也在逐步的完善，但是该制度仍然不可避免的存在着问题。有法律上规定的不合理的原

因，有实践中问题复杂获取信息困难的原因等。随着制度的发展，弊端逐渐显露，面对层出不穷的问题，对缺陷产品召回制度的完善是必不可少的。

主持人： 这些问题，有哪些解决建议吗？

刘洋： 1、完善惩罚性赔偿的法律规定

2、加强公权力发挥作用的基础

3、完善缺陷信息的采集

4、加强消费者关于召回制度的教育

5、进一步研究产品召回制度适用的范围

主持人： 我们刚刚是通过一组全国范围内的数据，大致了解了一下我国去年和今年上半年消费品召回的整体情况。具体到个案上，有的消费者可能碰到过汽车召回，但是遇到日常消费品召回的比较少，碰到这具体的问题该怎么办呢？我们还是先通过一个案例入手。

年初以来，因存在电源软线导体电阻偏大、无接地措施、无绝缘防护措施、存在危险锐利尖端等质量缺陷，涉及全省二十多家企业生产的电取暖器被召回，召回总数超过1万台。其中某公司召回了2020年10月至2021年11月期间制造的四个型号取暖器，涉及数量为4300台。

本次召回范围内的四个型号取暖器，由于生产制造和原材料原因，在生产过程中，造成该批次四个型号产品存在危险锐利尖端、电源电阻超标、无绝缘防护措施、无接地措施等。消

费者在使用过程中可能发生触电、划伤、引发火灾等安全事故。

对于召回范围内的相关产品，该公司将通过更换零部件的方式，以消除安全隐患。

用户可到相关销售门店查看持有的产品是否在受影响范围内，或通过客户服务热线（13187319888）进一步了解具体情况。用户也可拨打湖南省市场监督管理局缺陷产品召回服务中心电话0731—85315315，或登录召回中心网站了解更多信息，反应缺陷线索。

主持人：刚刚分享的案例是关于我们很多家庭在冬天都会使用的电取暖器。同时我们在省局的网站上看到，还有日常生活中我们经常会用到的一次性纸杯，因负重性能不达标，盛装高温液体时容易造成烫伤的质量缺陷。如果您家里有类似的产品，可通过刚刚发布的召回中心热线电话进行缺陷线索报告。当消费品的经营者获知消费品存在缺陷的，应该怎么做？

王芳斌：当经营者获知消费品可能存在缺陷的，应当立即向生产者通报，并向省市场监管部门报告。同时应当立即停止销售、租赁、使用存在缺陷的消费品，并协助生产者实施召回。

主持人：当生产者确认产品存在缺陷时应采取什么措施？

王芳斌：生产者通过自己的调查分析或主管部门的通知，确认其产品存在缺陷的，应当采取如下措施：一是立即停止生

产、销售缺陷产品；二是应当通知进口商、销售者立即停止进口和销售缺陷产品；三是按要求制定缺陷产品召回计划；四是将召回计划报主管部门备案；五是将召回计划告知经营者；六是按召回计划组织实施。

主持人：从消费者的角度上说，往往对于产品只有使用上的认知。比如就说这个电取暖器，有的内部存在危险锐利尖端和边缘，很多可能不会往缺陷上想。就算想了，那如何提供有力的缺陷证明是不是也是个难题？

刘洋：要证明法定标准式的缺陷是件困难的事，因使用者或受害者在产品知识上缺乏而无法完成。如按缺陷的一般标准考虑：任何产品都应能正常使用，而不致于在使用时自毁自灭甚至伤及人身，这是产品应具有正常功能，如彩电、冰箱、插座、汽车等在使用时是不能爆炸起火的，也不能带电伤人。而如发生这样的情形，则产品显然存在缺陷。因此，如受害人能证明产品在正常使用情况下，出现自毁、自灭、伤人毁物情形存在，即是证成了产品存在缺陷。那么生产方要证明为什么会爆裂，即是内在质量原因还是其他外在原因造成爆裂。不能证明，则因举证不能，而认定存在质量原因存在缺陷。

主持人：那要请王主任给我们讲解一下，缺陷信息要向哪里进行反映？

王芳斌：目前，省、市、县三级市场监督管理部门都向社会公示了网址、电话等消费品缺陷线索报告途径。任何单位和

个人均有权向市场监督管理部门反映消费品可能存在缺陷的信息。

主持人：消费者可通过哪些渠道对伤害信息或可能存在缺陷的消费品信息进行报告？

王芳斌：消费者可以通过拨打国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心电话010-59799616，或者拨打湖南省市场监督管理局缺陷产品召回服务中心电话0731-85315315提供线索。此外，还可以登陆国家总局缺陷产品管理中心和湖南省局召回中心官网进行线索报告。

主持人：消费者进行缺陷线索报告时，要提供哪些基本信息？

王芳斌：消费者进行缺陷线索报告时，应提供以下基本信息：产品类别、产品名称、产品品牌、问题描述、是否造成伤害以及联系人的姓名、地址、联系方式等。

主持人：其实对于很多消费者来说，商品出现问题，我们是不是一般不会第一时间想到召回，可能直接找商家维权。召回信息多半是被动接收的吗？

刘洋：当消费者发现商品出现问题，首先想到的应该是《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国食品安全法》，上述法律都规定了生产者或经营者应该承担的责任，产品召回制度，是指产品进入流通领域后，如果发现存在可能危害消费者健康、安全的缺陷，产品的制造者或经销者应

当及时采取有效措施，在政府监督下收回流通中的缺陷产品，以避免危害发生的制度其救济方式是不同的。

主持人：像车辆召回，车主们的配合相对起来肯定是很高的。但是像刚刚这个案例，我买一个取暖器可能大概20块钱，我还要费力去联系，退货，换货等，是不是很多人就想着算了，不退了？

刘洋：如果产品存在质量问题启动产品召回制度，是否考虑退换货确实属于消费者的权利，而启动召回制度考虑到的是批量性缺陷产品如果投入市场不及时采取措施，将会造成潜在的巨大危害，还有可能对消费者的生命、财产安全或环境造成损害。

主持人：在这个案例中，我们看到是生产的公司发出召回信息。一般召回信息的发布者都是公司吗？

王芳斌：缺陷产品的召回主体是生产者，这是生产者应履行的主体责任。从这个方面来讲，生产者在实施召回时，要向社会发布召回信息。

主持人：那是否存在公司明知隐患却不履行召回义务的，在这个过程中，我们是如何履行监管义务的？

王芳斌：根据湖南省市场监管局发布的《湖南省缺陷消费品召回管理暂行办法》规定，市州、县市区市场监督管理部门对召回实施情况进行监督，依法查处辖区内违反消费品召回相关法律和规章的行为。生产者经责令召回仍拒绝或者拖延实施

召回的，可以按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条规定进行处罚。

主持人：企业主动实施召回，对企业自身有哪些积极的影响？

王芳斌：企业能主动实施召回是积极履行法律责任；具有良好的社会责任感和诚信意识；同时体现出企业具有追求质量提升的意识，能较好赢得消费者信赖。

主持人：如果出现了相关的纠纷，缺陷线索报告能否作为消费赔偿、维权的依据？

王芳斌：缺陷线索报告信息仅作为消费品召回管理工作中的线索，并不能作为消费赔偿、维权的依据，消费者可以通过其他途径和法律手段进行赔偿和维权。

主持人：那企业如果做出了召回的行为，可以有免责的考虑吗？

王芳斌：按照总局《消费品召回管理暂行规定》第28条规定，生产者召回缺陷消费品，不免除其依法应当承担的其他法律责任。

生产者实施召回，主动消除或者减轻违法行为危害后果，或者违法行为轻微并及时纠正没有造成危害后果的，依法从轻、减轻或者不予行政处罚。

主持人：召回使用得当确实可以一定程度减少伤害，维护企业的信誉和形象。但是召回毕竟是一个补救措施，对于消费

者来说，本质上是个坏事，越少肯定越好。那么在这方面您对厂商有什么建议？

刘洋：产品召回制度中隐含着企业的道德责任和法律责任双重责任模式。一旦企业生产出具有缺陷的产品，一旦这种道德责任和法律责任成为既成事实，将严重影响到企业的信誉，并且企业还有可能受到严厉的经济处罚。对于企业而言，最符合其利益最大化原则的方式，就是避免缺陷产品的生产和投入市场。这也恰好让企业时刻紧绷提高产品质量这根弦，极大的提高企业的责任意识。

主持人：对于消费者来说，还要额外注意哪些方面，自我保护，减少伤害呢？

刘洋：1、主动关注参与。关注国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心网站（<https://www.dpac.org.cn/>）或者微信公众号（SAMRDPAC），在下方的“召回查询”——“国内召回查询”——“缺陷消费品召回查询”中输入生产者、品牌、产品名称、缺陷描述等关键字进行查询，及时了解缺陷消费品信息。2、积极配合召回。一旦获知自己的产品在召回范围内后，应立即停止使用，尽快与生产者联系，并按生产者提供的召回措施进行处理。3、反映缺陷线索。消费者在遇到产品安全事故、发现产品可能存在缺陷时，可登录缺陷信息采集平台 dpac.samr.gov.cn，或发送邮件至 tousu@dpac.org.cn 进行缺陷信息报告，也可以向“12315”投诉举报平台投诉，以便政府有关

部门更加及时准确地开展缺陷调查和召回监督。

主持人：广告宣传之前，我们结合案例，聊到了很多关于消费品召回的具体问题。其实也许大家并不知道，省局缺陷产品召回中心是新组建成立的独立建制的事业单位，于2021年6月份挂牌。可是说是一个非常年轻的单位。那么是处于什么样的现实原因和背景，才新组建了这样一个单位呢？

王芳斌：缺陷产品召回是保障人民群众身心健康和安全的有效手段，是加强市场监管，维护消费者权益、守住质量安全的最后一道防线。2019年11月，国家总局以19号令的形式公布了《消费品召回管理暂行规定》，同时就加强缺陷产品召回工作提出要做到“三明确”，即明确召回管理职责，明确相关工作人员，明确具体技术机构。近年来，随着我省消费品市场不断扩大，产品质量缺陷问题也随之增多，不可避免的给消费者人身健康带来了非常大的安全隐患。基于此，在2021年事业单位改革期间，经湖南省编办批准，湖南省市场监管局决定组建成立省局缺陷产品召回中心，为我省缺陷产品召回工作提供有力支撑。

主持人：实际上，在前半段的节目中，我们多少也了解了一些我们省局缺陷产品召回中心的一些职责，不过可能不全面，也请您给我们介绍一下，我们省局缺陷产品召回中心大概有哪些职责？

王芳斌：主要承担的职能有：一是缺陷产品召回信息管理

系统、召回技术专家库、检验检测机构资质库及缺陷产品分析实验室的建设和管理；二是开展缺陷产品调查认证；三是开展缺陷产品评估相关事务性工作；四是开展缺陷产品召回相关法规政策的宣传培训；五是开展缺陷产品召回相关事务性工作。

主持人：目前我省缺陷消费品召回开展情况如何？

王芳斌：自省局召回中心成立以来，截至目前，共办理缺陷产品召回41次，召回缺陷产品数量76万余件。2021年第四季度召回缺陷产品总数位居全国第2；2022年截至目前召回缺陷产品数量位居全国第1；其中2022年9月份，召回涉及安全类产品、学生背包、儿童玩具、儿童服装、学生用品、食品相关产品等缺陷产品35万余件，在全国实现历史性突破。从召回的缺陷产品类别来看，主要涉及电子电器、日用品、日用纺织品和服装、食品相关产品、文教体育用品、其他交通运输设备等6大类。涉及到的质量缺陷主要是取暖器电源线导体电阻超标、无接地措施；口罩过滤效率低；儿童鞋有害物质超标；一次性塑料杯负重性能差；学生作业本存在危险锐利尖端；安全帽冲击性能、耐穿刺性能达不到防护要求，打火机抗高温和容积排量不符合标准要求等。

主持人：那么自召回中心成立以来，开展了哪些专项领域，地区的行动或活动？

王芳斌：省局召回中心成立以来，目前一共开展了2次专项领域的活动。一个按照省局“年关守护（2022）”行动部署要

求，根据消费者投诉和舆情监测反映，针对我省季节性特点，今年年初开展了家用电取暖器的安全风险监测。另一个是结合“六一”儿童节，为进一步提高儿童用品质量安全水平，减少儿童伤害，守护儿童安全，开展了“关爱儿童、预防伤害”儿童学生用品的安全风险监测。

主持人：除了刚刚说的这些领域，结合我们现在的消费业态，您觉得还可以重点关注哪些领域？

刘洋：还可以关注一些特殊消费品领域，比如：食品、药品、化妆品、医疗器械等，同时这些领域都是有专门的法律法规进行规定的。

主持人：在专项行动和活动开展上，其他地区或者省份有哪些创新做法可以借鉴？或者您有哪些更好的建议？

刘洋：我的建议是：首先，对涉及到公众健康安全的产品，从生产、加工、流通、进出口等各个环节加强监管。尤其是加强对生产后进入流通前的监管。其次，完善产品召回法律体系，规范产品召回法律程序，加大惩罚力度。缺陷产品召回制度要进一步明确法律责任，可借鉴西方发达国家在这方面的惩罚性赔偿制度，在科学设定违法行为的法定成本的基础上，科学设定赔偿数额，增加违法的成本。

主持人：关于优化政府职能，进一步优化监督执法方面，您有哪些建议？

刘洋：建议，完善全国统一管理、分级实施、权威高效的

召回管理机制。二是加大召回监管力度。加大行政约谈、现场调查、技术交流和工程分析试验力度，督促生产企业切实履行产品安全主体责任，守住产品安全和环境保护底线。三是聚焦重点产业集聚区和产业链，开展质量技术帮扶，帮助中小企业消除产品安全隐患，推进技术创新，促进产业和区域高质量发展。

主持人：那接下来，我们将有开展哪些重点工作，守护市场秩序，守护消费者消费安全？

王芳斌：接下来，我们将坚持问题导向，以“召回一类产品，提升一个产业”为目标，紧扣家用电器、电子产品、食品相关产品、儿童玩具、学生用品、老年用品、日用品等社会广泛关注的产品，紧盯重要节日、节点，积极开展市场摸底、技术分析、专家会商等工作。另外，我们将加大缺陷产品召回宣传力度，发挥新闻媒体作用，开辟专栏、专版，积极宣传我省缺陷产品召回工作动态；通过编印缺陷产品召回宣传资料，制作宣传片等，科普产品质量安全以及缺陷产品召回常识，不断提高公众的质量意识。

重要提示：

各市州局及区县局各位同仁，在您区域内发现有湖南省内生产企业生产的产品质量存在普遍性安全隐患的消费品，请致电或邮件提交相关缺陷信息线索。

我们一起努力，依法召回，消除缺陷，预防伤害，守护安全！

湖南省市场监督管理局缺陷产品召回服务中心联系方式：

电话：0731-85315315 邮箱：hnqzzx@126.com