

为什么外企经常采用“召回”？

像鸵鸟一样把脑袋埋在沙子里，这只会让危险突如其来时无措

文/《法律风险观察》研究员 邵博

2006年11月，“2006北京国际车展”如期举行。车展的火爆从侧面映衬出中国汽车业的红火。我们自豪地得知，中国汽车企业正在大力开拓海外市场：奇瑞在伊朗建厂、中华轿车登陆德国、吉利在中东热销……

在中国汽车产业“墙内外都开花”的同时，国际知名汽车厂商却在中国不断陷入产品召回的“泥沼”中，仅在2006年11月，大众、奔驰、日产三家国际顶级汽车企业在中国市场分别发布了三个召回信息。

为何外企常采用“召回”？

“产品召回”是很多企业高管不愿意听到的一个词儿，与之而来的往往是公司声誉的损害以及高昂的召回成本。

前不久，SONY笔记本电池召回事件，仅DELL的410万块电池就给SONY造成了4.3亿美元的损失。

可以假设：如果SONY因害怕昂贵的召回成本对问题坐视不理，正好一台储存了重要商业资料的笔记本电脑因电池原因被烧毁，那么，仅这一台笔记本的产品责任诉讼就可能达几十万甚至上百万美元的损失，如果再与410万这个数字相乘，那将是一个令人咋舌的天文数字。

一些中国企业已经养成了能逃则逃，能掩就掩的策略，在召回策略上缺少主动，但当企业进入一个法律制度完善的国家时，企业采取“鸵鸟政策”的后果不仅是巨额赔偿，还有市场信用等级降低、市场份额丢失甚至丢掉整个市场。

与其说召回是企业承担产品责任的方式，不如说它其实是企业减轻产品责任的最后一种有效途径。一旦发现产品具有某种危险性的瑕疵，企业合理又及时地召回，并修正瑕疵，将大大减少赔偿的代价。

在西方发达国家的法制背景下，产品如果发生了某些意外企业却没有将之召回，发生诉讼后，陪审团或者法官很可能会在道义上同情受害人，并认为公司应当召回产品，他们可能会据此做出对企业不利的判决。

这种警示也适用于中国食品、电器等出口优势企业，将产品召回制度为己所用，在异国他乡积极应对风险。

产品召回制度本身存在成本，产品召回的代价须与惩罚性赔偿的风险进行比较。值得注意的是，公司必须迅速展开调查，并听取有经验的产品责任律师做出的商业判断。

在异国行之有效的召回策略

对于在境外的中国企业，如何有效进行召回呢？

产品召回不像产品的正常生产流程那样具有一定的规律性，常有偶然性和突发性。

通常，产品是通过有效的、现成的渠道被送到消费者手中的，而产品召回不可预知的，且经常是非批量，甚至是单件产品从消费者手中取回。即便主动召回，并做好充分准备，召回的产品质量缺陷仍具有突发性。

产品召回对制造商的应变能力、快速反应能力、大规模逆向物流能力都是一个严峻的考验。

首先，应成立召回工作组，具体负责和协调整个召回过程。工作组应由具备质量管理、技术、会计、法律等专业知识和实践经验的人员组成，主要职责包括：确定产品缺陷、设计召回方案、制定召回计划、领导和协调企业各部门、与政府和消费者团体进行沟通。

接下来，需要将召回信息公之于众。可通过电台、电视台、报纸、网络等传播媒体进行公告。信息公布是极其重要的环节，关系到产品召回最终效果的好坏。

与此同时，应筹集足够的资金，存入特定账户，专款用于召回。

同时，企业还应该组织和协调企业各部门对缺陷产品实施退货回购，更换产品、零件或修理。

此外，应当对具体收回、修理、更换的产品进行登记，以便对召回过程和效果进行监控，取得较高的缺陷产品召回率。

召回结束后，制造商还应进行总结，并将报告递交给政府和消费者团体。

我们还提醒中国企业，在国外有产品召回险这个险种，中国企业也可以投保该险种，减少产品召回的成本。

在危险来临之前像鸵鸟一样把脑袋埋在沙子里，这种做法不可能使危险远离你，只会让你在危险突如其来袭击你的时候更加手足无措。

相关链接：

2006年1-12月 外企在中国重要产品召回案例

公司名称	召回时间	产品类型	召回规模	产品瑕疵
梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司	2006年11月9日	C级W 203系列轿车	6辆	发动机SAM控制单元保险丝触点制造间隙过大,导致保险丝接触不良,可能引起发动机启动困难
日本索尼公司	2006年10月7日	锂电池	全球960万套	被召回的电池中金属微粒过热,造成电池短路。在偶然情形下,一次内部短路可能导致电池过热和潜在的火灾
美国宝洁公司	2006年9月15日	SK-II化妆品系列		三种SK-II产品含有铬、钷两种重金属
日本丰田汽车公司	2006年6月25日	普锐斯和花冠轿车	96辆	由于转向中间轴及滑动拨叉强度不足,当来回转动方向盘时,有可能造成连接处的紧固部分或压入部分松动,或焊接处产生龟裂,严重时有可能导致连接脱落或焊接断裂,转向系统无法操作
美国眼力健公司	2006年6月22日	11款全能水润隐形眼镜多功能护理液	全球18.3万瓶	受细菌感染后的护理液对眼睛健康有很大威胁,可能引起一些眼部疾病,如眼部感染、角膜炎等,会出现眼睛发红、发胀、疼痛及视力模糊等症状
美国博士伦公司	2006年4月10日	润明护理液		润明护理液可能引发感染镰孢菌角膜炎,这种感染或许能导致患者永久性失明
日产(中国)投资有限公司	2006年2月23日	“奇骏”T30型车	4542辆	发现油箱加油管主体和托架焊接部之间的喷漆不合适,如果水进入到缝隙,油箱加油管有时会受到腐蚀



版权所有 © SGLA 2008。

此出版物仅供阁下参考和兴趣阅读之用，无意作为完整全面的信息，并不构成亦不应予以依赖为法律意见。请根据自身情况寻求专门咨询。