

美國消費者產品安全協會 快速回收計畫(註)

林廣宏* 著

設計或生產上有瑕疵的產品，往往會對消費者產生身體、健康的危害，且該項產品在市面上流通的時間越長，對消費者所造成的傷害也就越嚴重。因此為確保消費者的權益，必須儘速將有瑕疵的產品從市面上回收。美國消費者產品安全協會(Consumer Product Safety Commission, CPSC)對於將可能對消費者有危險性的產品從市面回收，列為其重要之工作項目，CPSC 近年來更努力改進瑕疵產品回收之流程，並一九九五年推出了的快速回收計畫(Fast Track Recall program)，除了對保障消費者權益獲致相當的成效外，該計畫並獲得 1998 年美國政府創新獎(1998 Innovations in American Government Award)，以下便對該計畫作一概略的介紹。

由於對產品信譽利潤的考量，幾乎沒有一個公司樂意去採取商品回收行動，但是當產品如發生瑕疵，而對消費者之健康及安全有危害之虞時，快速將產品從市面上回收，對消費者及廠商及政府部門而言都是有利的。CPSC 的快速產品回收計畫加速了整個產品回收的流程，並將危險的產品從消費者的家中移除。這可使業者及政府單位節省回收所需的時間及金錢，並將對社會大眾所產生的危害降至最低。自從 CPSC 於 1995 年 8 月推動快速回收計畫以來，已執行了超過 350 件的產品回收計畫，計回收約五千萬個有瑕疵的產品。而 CPSC 所進行的回收計畫，有一半以上皆是採用此一快速之回收制度。

快速回收計畫主要是提供給願意且有能力進行產品回收的廠商，能快速的進行自願的產品回收行動。快速回收計畫去除了一些美國以往傳統回收計畫中的一些步驟，包括由 CPSC 的人員對產品進行評估，以決定產品是否存在可能對消費者產生傷害的瑕疵的初步審定(preliminary determination)程序，而初步審定往往需耗費數個月的時間。

初步審定往往是最令產品業者感到擔心的階段，因業者害怕因而吃上產品責任官司，經由去除初步審定這個程序的快速回收計畫，業者將更願意去進行產品回收

*作者為交通大學工業工程研究所，現任行政院消費者保護委員會企劃組專員。

註：本文整理自國際消費者產品健康與安全組織第六屆年會會議資料。

行動。然而欲進行快速產品回收計畫必先符合 CPSC 的相關規定，例如業者必需先提出一份產品瑕疵問題的完整報告，並研提解決問題的回收計畫。該份報告必需提供 CPSC 充分的資訊，以判定所提的回收行動是否能夠確實解決問題。採取的回收行動中必須包括對消費者、經銷商及流通業者的告知，而行動必須在二十天內開始執行，而一般的時間約為九天。如果 CPSC 的人員核准了業者所提的計畫，則可省去所謂的初步審定的步驟，而進行快速回收行動。依據統計在以往的回收行動中，僅收回 30% 的問題產品，但在推動快速回收計畫後，回收率已大幅上升至約 60%。其主要的原因在於越早發現產品的問題並採取行動，越容易有效的回收可能有害的產品。且由於製造商及經銷商及早停止銷售，可在產品進入消費者家中之前進行回收。

至於廠商提供的回收計畫中應包括一套完善之回收策略及具體辦法，期將對消費者的影響降至最低。CPSC 認為產品回收計畫應包括六個部分：

- (一) 確定回收產品之範圍。
- (二) 決定正確的回收行動。
- (三) 確定回收時間表。
- (四) 生產足夠可資更換符合健康安全標準新型產品。
- (五) 研定通知消費者之策略。
- (六) 研訂提供消費者充分服務的策略等六大部分。

在訂定產品回收時間表時，必須同時考量消費者安全之緊迫性及回收行動的可執行性。而回收時間的訂定應考量下列所需之時間：

- (一) 生產替換性產品。
- (二) 建立相關的服務機制。
- (三) 設立服務中心。
- (四) 設立免付費服務專線及服務人員。

一般而言，四週至六週的回收時間應該是充足的。而一些需要再重新生產替換商品的案例，則可能耗費更長的時間。CPSC 認為商品回收行動進行之前，廠商必須充分告知消費者這項回收行動，告知的方式包括舉行記者會、發佈新聞稿、節目訪談、付費廣告、通知信函、網際網路、銷售點及國外之電話聯繫。

然而並非所有所有的回收行動都適用於快速回收行動，在下列的情況下仍必需採用傳統的回收行動：

- (一) 業者並不同意產品有瑕疵。
- (二) 業者知道產品有問題但不曉得造成問題的原因，以及如何採取修正的行動。
- (三) 回收行動過於複雜，無法於二十天內進行回收行動。

美國 CPSC 發展的快速回收計畫，對於可能對消費者安全、健康造成傷害的產品迅速自市場上回收，因而將對消費者的影響降至最低。而目前國內似乎缺乏一套類似的計畫，當產品可能對消費者有影響時，不僅廠商不願主動去進行回收的動作，而主管機關在鑑定產品瑕疵時，也因往往需耗費相當時日，讓不良商品繼續於市面流通，影響消費者權益甚鉅。我國似可參考美國之作法，研訂一套快速有效，且廠商樂於配合的產品回收計畫，以降低不良產品對消費者的影響。

