

为何跨国企业屡屡对中国消费者“区别对待”



划重点：

1. 9月4日，大众决定自2017年12月25日起召回180万辆缺陷汽车，为了这一决定，部分中国车主等了整整十年。
2. 不仅是大众，麦当劳，三星、苹果、宜家、大众、宝马……很多知名跨国企业在召回问题产品的时候，都对中国市场和其他国际市场呈现出了所谓的“双重标准”。
3. 美国在1966年就确立了产品召回制度，几乎囊括了所有在期货交易中可作为参照商品的基本品。而直到2004年，中国才第一次颁布具体的召回规定。
4. 在中国，召回过程往往漫长复杂，其中的每一步都有执法成本，企业一倦怠，执法者一松散，消费者一放弃，都将导致召回无疾而终。
5. 中国罚金额度对不主动召回行为的惩罚、威慑力度远远不够。一个跨国汽车公司一年利润数百亿，谁会在乎这几万几十万的罚款呢？



最近，不少中国车主纷纷在网络上感叹，终于狠狠出了“大众”一口恶气。

怎么回事呢？9月4日，国家质检总局在官网上发布公告称，《根据汽车产品召回管理条例》，大众向国家质检总局备案召回计划，因为存在发动机熄火隐患，决定自2017年12月25日起召回180万辆缺陷汽车，创下召回记录之最。

180万，数量何其惊人，更何况这背后牵扯的还是人的生命健康安全。

但很多人大概不知道，为了这一决定，部分中国车主等了整整十年。这一次召回的车型中，从2007年到2015年生产的车型都所有涉及。这让人不禁想问，到底是怎么样的召回，需要十年时间？为什么在其他西方国家，未见这么久的反应时间？

为什么在这种涉及到人类最基本的生命、财产健康和安全的的问题上，中国屡屡被与其他西方国家“区别对待”？

案例

不仅是大众，麦当劳，三星、苹果、宜家、大众、宝马……很多知名跨国企业在召回问题产品的时候，都对中国市场和其他国际市场呈现出了所谓的“双重标准”。

上个月，麦当劳向全球的肉鸡供应商提出要求，从2018年开始逐步停止使用人类抗生素，但第一批名单不包括中国。

2005年4月至2013年5月，强生旗下13家子公司的51次召回事件中，48次都未在中国组织召回或者调查，但其产品大多在中国销售；

2016年，宜家召回造成6名儿童死亡、36名儿童受伤的“夺命抽屉柜”，但是并未涉及中国，在中国质检总局约谈后，才召回缺陷产品；

2016年9月2日，三星宣布在全球召回约250万台Note7手机。但就在宣布召回的同一天，三星仍然坚持在中国启动国行版Note7发售，随后经国家质检总局约谈后，三星宣布召回7月20日至8月5日期间制造的部分Note7手机，但该部分仅不足2000台。



根据岛妹粗略地统计，像这样的事例在这近10年约有30件，多数涉及食品、电器、电子、汽车。比如，雀巢饮品中含重金属物质、苹果手机的续航问题、丰田汽车的“刹车门”、宝马的引擎油泵故障等。

考虑到资本天然的逐利和“无赖”属性，出了问题，品牌商们自然穷尽一切办法寻找托词、推脱责任：

最常见的，就是搬出中国国家标准。例如宜家的解释就是，北美的行业标准明确提出柜体不固定在墙上时也必须不能倾倒，而中国对此则没有明确的规定，因而符合中国标准。

另一种呢，就是千方百计“证明”该批次的产品中，中国与别国的零件有所不同。例如三星集团就狡辩说，中国地区的Note7手机所用的电池和国际市场上三星手机的电池不同，由另外一家电池厂商生产，不会爆炸，无须召回。但显然被现实狠狠打脸，中国电池爆炸的事件也频频出现，Note7还被民航总局禁止带上飞机。

立法

品牌商当然有千奇百怪的理由逃避责任，但法律部门就坐视不管？

也不是，早在2004年，中国的《产品质量法》中就对“缺陷产品”有所规定：

缺陷是指产品存在危及人身、他人财产安全的不合理的危

险。《消费者权益保护法》中也明确规定了召回制度，规定生产者和销售者有保障商品安全的义务。

但具体召回制度怎么进行？客观来说，中国的法律法规还在逐步完善的过程中。毕竟，从根儿上来说，召回制度它还是个舶来品，适应和摸索都需要时间。

美国在1966年就确立了产品召回制度，几乎囊括了所有在期货交易中可作为参照商品的基本品。2002年美国国会颁布的《产品召回增加责任与文件》更加严苛，对故意隐瞒产品缺陷、继续生产者的行为将追究刑事责任，刑期长达15年。



但是在中国，这一法规足足迟了38年。

直到2004年，我国才第一次颁布具体的召回规定——《缺陷汽车产品召回管理规定》，随后陆续颁布《食品召回管理规定》、《儿童玩具召回管理规定》和《药品召回管理规定》。2016年，中国开始实施《缺陷消费品召回管理办法》，第一批目录包括11类儿童用品和9类家用电子电器产品，其中也点明了生产商、销售者、服务业经营者的刑事责任。

落实

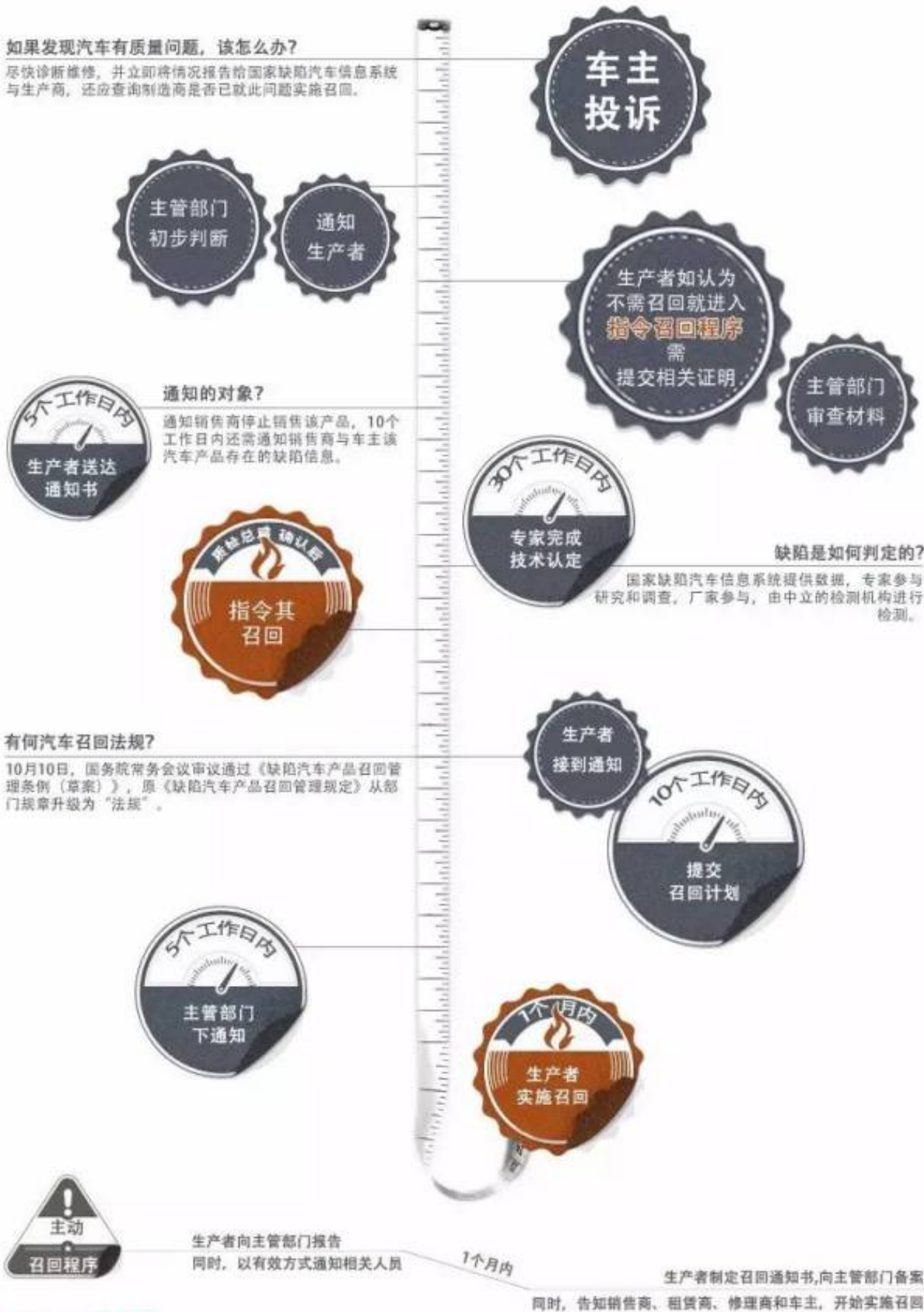
法是立了，但从立法到具体落实，这中间还有很大一步需要跨越。

一般意义上，召回可分为两种情况，一种是主动召回，另外一种是指令召回。通常，当遇到缺陷产品，消费者会向企业反馈，企业经过综合评定，向相关政府部门提出召回、申请备案，随后政府部门则将根据标准进行评估。这是比较理想的主动召回。

如果企业要逃避责任不提出召回呢？相关部门也可以在接受举报后，再查证、约谈企业。以汽车行业为例，《缺陷汽车产品召回管理规定》对这个过程有了明确规定：

如果发现汽车有质量问题，该怎么办？

尽快诊断维修，并立即将情况报告给国家缺陷汽车信息系统与生产商，还应查询制造商是否已就此问题实施召回。



总结一下，这个流程大致为：消费者反馈至企业→企业进行审核调查→确认不予召回→消费者向有关部门举报→专家判定需要召回→政府向企业勒令召回→提交召回计划→下达通知。

但这一过程到底有多漫长，前面大众的例子已经说得很明白了。更何况，其中的每一步都有执法成本，企业一倦怠，执法者一松散，消费者一放弃，都将导致召回无疾而终。

更为重要的还有经济因素，过去无数次案例证明，高昂的经济成本让不少消费者望而却步。此外，很多消费者放弃维权的主要原因还包括：就算维权成功，得到的赔偿还是太低了，还完全抵不上维权过程耗费的精力和金钱。

惩罚

更重要的是，即便顺利走过漫漫法律征程，赢得了召回的权利，具体的惩罚措施和惩罚力度也常常不是中国人自己说了算。

可以从一张罚单说起。2009年，丰田汽车部分车型因被爆出油门踏板、驾驶座脚垫、刹车等部件出现安全缺陷，在欧美等地大规模召回；2010年，美国交通部因其隐瞒问题、没有主动召回，就对丰田汽车开出1600万美元的巨额罚单。而中国本不在丰田汽车的召回列表里，在舆论压力之下车辆终于被召回维修，但最终的赔偿不过是每个车主300元草草了事。

如此一看，中国的违法成本似乎是有点太低了！

法规中也可窥见一二。《缺陷汽车产品召回管理条例》中规定，未按规定提交有关召回报告的，由主管机关责令改正，拒不改正的，处5万元以上20万元以下的罚款。生产者、经营者不配合产品质量监督部门的缺陷调查，生产者未按已备案的召回计划实施召回或者将召回计划通报销售者的处50万元以上100万元以下的罚款。

此外，《食品召回管理规定》、《儿童玩具召回管理规定》、《药品召回管理规定》也均提及罚金，不过多是1至3万元人民币不等，情节严重的，吊销其行政许可证。

一个跨国汽车公司一年利润数百亿，谁会在乎这几万几十万的罚款呢？



但如果我们回过头来看一下美国，会发现，他们在要求企业在赔付的时候常常开出巨额罚金，这主要源于赔偿性赔偿制度。这一制度最突出的特征就是赔偿金额远远多于实际损失，至于多多少，企业们恐怕就要自求多福了。

1978年，一辆福特车油箱着火，法院裁定汽车设计不合理，福特公司最终赔偿车主350万美元；1999年，通用因同样的原因，赔偿车主13亿美元。有数据显示，美国仅2001年超过100万美元的惩罚性赔偿总额就达1620亿美元。

如此比较，中国罚金额度和美国的比起来，真是小巫见大巫了。虽然我们在2010年实施的《侵权责任法》就指出，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿，但关于具体的操作标准尚不明确；《食品安全法》也提出了“十倍赔偿金”的惩罚性规定，但细则依旧不清晰。对不主动召回行为的惩罚、威慑力度远远不够。

召回体系建立晚、不完善，惩罚机制跟不上，这都是跨国公司在逃避责任时常常钻的空子，但可喜的是，我们正在慢慢改善。

截止2016年年底，自召回规定实施以来，召回数量已达到193万辆，挽回损失超200亿。缺陷消费品召回规定出台一年多以来，我国共实施消费品召回163次，涉及数量478.43万件，召回次数较去年同期增长85%，数量较去年同期增长738%。

横向比较，数额虽然不大；但纵向来说，已经代表着极大的进步和决心。随着中国自身的质量管理体系的逐步建立，“差别待遇”的消除也是迟早的事。不过，在此之前，我们每一个人都得先重视起来。

文/东门吹雪编辑/东方补白、雪山小狐

[传统是什么?这个十分重要的问题,我无法用区区一篇小文来回答。](#)

[斯嘉丽?约翰逊桑德拉?布洛克梁朝伟小狗“乌吉”商报记者张宇全片不露脸也能拿影后?](#)

当前文章: <http://www.nxein.com/news/20170822-pmpn9uqww.pdf>

发布时间: 2017-09-24 00:00:00

[马天宇](#) [塔防三国志](#) [情](#) [东风标致308](#) [奔驰cls级](#) [萌学园](#) [飓风哈维登陆美国](#) [官道无疆](#)
[nba总决赛](#) [女排联赛](#)