

EMBA经典案例：丰田召回补偿案的冷思考在职硕士考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/642/2021\\_2022\\_EMBA\\_E7\\_B](https://www.100test.com/kao_ti2020/642/2021_2022_EMBA_E7_B)

[B\\_8F\\_E5\\_85\\_B8\\_c71\\_642924.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/642/2021_2022_EMBA_E7_B) 由浙江省工商局发起主推的一波三折的“丰田召回补偿”案暂时画上了句号。但是，这并不意味着围绕召回补偿问题的所有争议都烟消云散。作为地方监管部门，浙江省工商局的作法使油门踏板缺陷涉及的7.5万名RAV4车主受益，但是我们认为，更重要的是从全国的角度厘清事件的法律和行政监管依据，让不同地域的消费者在遇到类似情况又面对不同的厂家时，权益都能够依法受到严格保护。浙江工商手中威力最强大的武器是将汽车纳入“三包”的地方法规。根据《浙江省实施 中华人民共和国消费者权益保护法 办法》第三十六条规定，实行“三包”的大件商品，应当由经营者负责修理、更换、退货的，经营者应当上门服务或者负责运送；经营者要求消费者运送的，经营者应当承担运输费、误工费、差旅费等合理费用。然而，从我国相关法规的制定情况看，“三包”法规适用的保护范围与召回法规适用的保护范围是否重合呢？目前看这在国内还存在争议。早在2004年，质检总局等四部门推出《缺陷汽车召回管理规定》时，专家就阐述过其与《汽车三包规定》的不同。当时，国家质检总局的有关专家指出，《缺陷汽车召回管理规定》是解决由于设计、制造等方面的原因在某一批次、型号或类别的产品中普遍存在的同一缺陷，政府行政主管部门，依照法律、行政法规和部门规章的规定，监督、管理产品的制造者，对其生产和销售的含有对人身和财产安全造成不合理危险的缺陷产品，通过通知有关消费者和

有关责任方知晓，并通过采用修理等处理措施，纠正和消除该产品在设计、制造、销售等环节上产生的缺陷，消除缺陷产品对公共安全产生的威胁，保护消费者合法权益和规范企业经营行为，维护正常市场秩序的行政管理制度。而《汽车三包规定》是解决由于随机因素导致的偶然性缺陷产品的法律责任。对于由生产、销售过程中各种随机因素导致产品出现的偶然性缺陷，一般不会造成大面积人身伤害和财产损失。人民大学法学院教授郭禾当时告诉我们，按照西方的划分，《缺陷汽车召回管理规定》这样的法规由于涉及公共安全利益，因此带有公法性质；而《汽车三包规定》则带有私法性质。从召回法规上位法的角度衡量，《中华人民共和国产品质量法》第四十一条规定：“因产品存在缺陷造成人身、缺陷产品以外的其他财产（以下简称他人财产）损害的，生产者应当承担赔偿责任。生产者能够证明有下列情形之一的不承担赔偿责任：（一）未将产品投入流通的；（二）产品投入流通时，引起损害的缺陷尚不存在的；（三）将产品投入流通时的科学技术水平尚不能发现缺陷的存在的。”我们了解到，考虑到汽车召回缺陷产生的复杂性，国内汽车召回法规没有对召回修理的赔偿问题做相关规定。因此，我们认为，从法律法规层面考量，“丰田召回补偿”案并不能“以此类推”，得出所有的主动召回都要补偿的结论。如果浙江工商部门继续依据地方“三包”法规向其他在国内进行主动召回的汽车厂家提出对消费者进行补偿的要求，将无法回避相关法律法规设置方面存在的问题。从这个角度看，出台一部全国性的汽车“三包”法规迫在眉睫；同时，在已经向公众征求意见的缺陷产品召回管理条例中，出台时应当明确汽

车主动召回到底要不要进行相关补偿。从行政监管的统一性看，也应当尽量避免不同地方尺度不一、针对不同厂家力度不一的情况。因此，从维护消费者尊严的高度进行反思，与汽车消费相关的各级行政主管部门都应当高度重视越来越多汽车消费者的投诉，把为消费者维权看成监管部门履行职责的重要考核指标。在丰田此次召回案中，中美两国汽车市场巨大的行政监管力度差异和法律法规设置完善度的差异值得我们的监管部门认真反思。从这个角度看，去年超越美国汽车市场的我们没有什么值得骄傲的，倒是有很多需要认真学习和反思的地方。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)