

## 广东省消费品召回管理办法

(2023年12月13日广东省人民政府令第308号公布 自2024年2月1日起施行)

**第一条** 为了规范缺陷消费品召回工作，保障人体健康和人身、财产安全，维护消费者合法权益，根据《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规规定，结合我省实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本省行政区域内缺陷消费品的召回及其监督管理。

法律、法规、部门规章对缺陷消费品的召回及其监督管理另有规定的，从其规定。

**第三条** 本办法所称消费品，是指消费者为生活消费需要购买、使用的产品，具体范围按照国家有关规定执行。

本办法所称缺陷，是指因设计、制造、警示等原因，致使同一批次、型号或者类别的消费品中普遍存在的危及人身、财产安全的不合理危险。

本办法所称召回，是指生产者对存在缺陷的消费品，通过补充或者修正警示标识、修理、更换、退货等补救措施，消除缺陷或者降低安全风险的活动。

**第四条** 省人民政府市场监督管理部门负责全省缺陷消费品召回的监督管理工作。

地级以上市人民政府市场监督管理部门负责本行政区域内缺陷消费品召回的监督管理工作。县级人民政府市场监督管理部门配合上级市场监督管理部门，开展本行政区域内缺陷消费品信息收集和召回监督检查等相关工作。

卫生健康、应急管理、教育、工业和信息化等有关行政主管部门在各自职责范围内配合开展相关缺陷消费品召回监督管理工作。

**第五条** 省人民政府市场监督管理部门应当建立健全全省消费品缺陷信息共享机制，推动各地市、各有关行政主管部门加强在消费品缺陷信息采集、数据共享、快速预警等方面的交流合作。

**第六条** 省人民政府市场监督管理部门应当建立全省统一的缺陷消费品召回技术专家库，并实行动态管理。

**第七条** 生产者和从事消费品销售、租赁、修理等活动的其

他经营者（以下简称其他经营者）依法对生产、经营的消费品安全负责。

县级以上人民政府市场监督管理部门应当加强消费品安全宣传教育工作，提高生产者、其他经营者和消费者的质量安全和风险防范意识。

**第八条** 生产者、其他经营者发现其生产经营的消费品已经造成或者可能造成人员死亡、严重人身伤害、重大财产损失的，或者在中华人民共和国境外已实施召回的，应当自发现之日起2个工作日内向所在地地级以上市人民政府市场监督管理部门报告。

生产者认为消费品存在缺陷的，应当主动实施召回，立即停止生产、销售和进口缺陷消费品，通知其他经营者停止经营，并承担消费者因消费品被召回支出的必要费用。其他经营者接到生产者通知后应当立即停止经营存在缺陷的消费品，并协助生产者实施召回。

召回的消费品未消除缺陷或者降低安全风险的，不得再次销售或者交付使用。

**第九条** 缺陷消费品的生产者合并的，由合并后的主体实施召回；生产者分立的，由其分立后共同约定的主体实施召回，没

有约定的共同实施召回；生产者依法终止的，省或者地级以上市人民政府市场监督管理部门应当向社会发布消费警示。

缺陷消费品的销售者不能指明缺陷消费品的生产者也不能指明缺陷消费品的供货者的，由销售者按照本办法关于生产者召回的有关规定实施召回。

境外生产者指定的在中华人民共和国境内实施召回的机构，视为本办法规定的生产者；境外生产者未指定的，进口消费品的代理商、进口商视为本办法规定的生产者。

**第十条** 省和地级以上市人民政府市场监督管理部门应当建立健全消费品缺陷信息收集机制，通过监督检查、伤害监测、风险监测、舆情监测、投诉举报、案件查办等方式主动收集消费品缺陷信息。

县级以上人民政府卫生健康、应急管理、教育、工业和信息化等有关行政主管部门应当将履职过程中发现的消费品缺陷信息及时提供给同级人民政府市场监督管理部门。

鼓励科研院所、产品质量检验检测机构、社会组织等将发现的消费品缺陷信息，及时提供给生产者所在地市场监督管理部门。

**第十一条** 县级以上人民政府市场监督管理部门应当公布

地址、电话或者网址、电子邮箱等消费品缺陷信息反映途径，任何单位和个人有权反映消费品可能存在缺陷的信息。

**第十二条** 县级人民政府市场监督管理部门应当对收集的消费品缺陷信息进行梳理、登记，并及时报送上级市场监督管理部门。

省和地级以上市人民政府市场监督管理部门应当组织对收集的消费品缺陷信息进行分析，发现本行政区域内生产者生产的消费品可能存在缺陷的，应当自发现之日起3个工作日内通知生产者开展缺陷调查分析。

生产者注册地属于本市行政区域的，由地级以上市人民政府市场监督管理部门组织缺陷信息分析。生产者注册地不属于本市行政区域的，地级以上市人民政府市场监督管理部门应当及时通报生产者所在地同级市场监督管理部门；不属于本省行政区域的，由省市场监督管理部门通报生产者所在地省市场监督管理部门。

开展缺陷信息分析可以邀请生产者、经营者参加，必要时可以邀请相关领域技术专家和专业机构参与。

**第十三条** 生产者发现其生产的消费品可能存在缺陷，或者收到市场监督管理部门缺陷调查分析通知的，应当立即开展缺陷

调查分析，并自发现之日起或者收到缺陷调查分析通知之日起10个工作日内将调查分析结果报告所在地地级以上市人民政府市场监督管理部门。

生产者开展缺陷调查分析，省或者地级以上市人民政府市场监督管理部门可以提供必要的指导和技术支持。

经缺陷调查分析确认消费品存在缺陷的，生产者应当立即实施召回。

**第十四条** 生产者未按照市场监督管理部门通知要求开展缺陷调查分析，或者市场监督管理部门认为生产者缺陷调查分析结果不足以证明消费品不存在缺陷的，省或者地级以上市人民政府市场监督管理部门应当组织开展缺陷调查。

市场监督管理部门组织开展缺陷调查期间，生产者主动实施召回的，可以终止缺陷调查。

**第十五条** 省和地级以上市人民政府市场监督管理部门可以采取以下措施进行缺陷调查：

- （一）购买消费品作为调查样品；
- （二）进入相关生产经营场所进行现场调查；
- （三）查阅、复制相关资料和记录；
- （四）询问和约谈相关单位和人员；

(五) 委托技术专家、专业机构等进行技术分析、检验检测和风险评估。

**第十六条** 生产者、其他经营者应当配合缺陷调查，提供调查需要的资料、消费品和生产设备等。

通过展销会、租赁柜台、网络等方式交易的，主办者、出租者、网络交易平台经营者等应当提供有关的入场经营者、平台内经营者的身份信息、商品或者服务信息、支付记录、物流快递信息、退换货信息等与缺陷消费品相关的交易信息。

**第十七条** 省或者地级以上市人民政府市场监督管理部门应当结合缺陷调查情况，以及消费品对人身、财产安全产生损害的可能性、程度、范围的风险评估状况，及时作出消费品是否存在缺陷的结论。

**第十八条** 省或者地级以上市人民政府市场监督管理部门认定消费品存在缺陷的，应当通知生产者实施召回。生产者无异议的，应当立即实施召回。

生产者有异议的，可以自收到通知之日起 10 个工作日内向通知其召回的市场监督管理部门提出异议申请，并提供相关材料。

**第十九条** 收到异议申请的市场监督管理部门应当审查相

关材料，及时作出复核结论，并将复核结论告知生产者。必要时，可以委托技术专家、专业机构等进行技术分析，或者组织听证会进行论证。

复核结论认定消费品存在缺陷的，作出复核结论的市场监督管理部门应当通知生产者实施召回，生产者应当立即实施召回。

**第二十条** 生产者既不按照市场监督管理部门通知要求实施召回又未在规定期限内提出异议申请，或者经复核认定消费品存在缺陷但仍未按要求实施召回的，生产者所在地地级以上市人民政府市场监督管理部门应当逐级上报，由国家市场监督管理总局责令实施召回；仍拒绝或者拖延实施召回的，按照《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定处理。

**第二十一条** 生产者实施召回，应当自缺陷调查分析认为消费品存在缺陷之日起或者收到缺陷召回通知之日起10个工作日内制定召回计划，不得隐瞒需要召回的缺陷消费品范围和数量，并将召回计划向所在地地级以上市人民政府市场监督管理部门报告。

召回计划应当包括以下内容：

（一）需要召回的消费品范围、名称、规格、型号、数量、存在的缺陷和避免损害发生的应急处置方式；



- (二) 具体召回措施;
- (三) 召回负责机构、联系方式、时间及进度安排;
- (四) 承担的召回费用范围;
- (五) 其他需要报告的内容。

**第二十二条** 生产者应当自召回计划报告之日起3个工作日内, 以便于公众知晓的方式向社会发布召回信息, 接受公众咨询。

其他经营者应当在其门店、网站等经营场所的显著位置公开生产者发布的召回信息。鼓励网络交易平台经营者在网络交易平台显著位置公开平台内经营者发布的消费品召回信息。

生产者所在地地级以上市人民政府市场监督管理部门应当通过国家消费品召回管理信息系统和官方网站向社会公布生产者召回信息。

**第二十三条** 生产者应当按照召回计划实施召回, 制作召回记录, 记载召回的缺陷消费品名称、规格型号、召回时间、召回数量、消费者联系方式、证明材料等信息。消费品召回记录保存期不得少于5年。

**第二十四条** 召回时间在3个月内的, 生产者应当自召回实施之日起每个月向报告召回计划的市场监督管理部门提交召回

阶段性总结；召回时间超过 3 个月的，应当每 3 个月向报告召回计划的市场监督管理部门提交召回阶段性总结，并在召回计划完成后 15 个工作日内提交召回总结。

**第二十五条** 生产者采取更换、退货方式召回的缺陷消费品，应当及时处理；对可能造成环境污染或者其他公害的，应当采取无害化技术处理措施。

生产者应当制作缺陷消费品召回后处理记录，记载缺陷消费品名称、规格型号、处理数量、处理时间、处理措施等信息。缺陷消费品召回后处理记录保存期不得少于 5 年。

**第二十六条** 省和地级以上市人民政府市场监督管理部门应当对缺陷消费品召回情况进行监督检查，对消费品召回记录、召回后处理记录和召回成效进行随机抽查，对召回效果进行评价。

发现召回范围不准确、召回措施未能消除缺陷或者降低安全风险等的，应当要求生产者重新召回。

**第二十七条** 消费品普遍存在相同缺陷的，省或者地级以上市人民政府市场监督管理部门应当向相关生产者发出消费品质量提升建议。必要时，可以组织召开行业质量提升技术分析会。

行业协会应当加强行业指导，支持、督促生产者主动履行消

费品召回义务。

**第二十八条** 参与缺陷消费品召回相关工作的行政监管人员、技术专家以及专业机构等对工作中获悉的商业秘密、个人隐私应当予以保密。

**第二十九条** 生产者、其他经营者有下列情形之一的，所在地地级以上市人民政府市场监督管理部门应当记录到生产者、其他经营者的信用档案：

（一）发现生产经营的消费品已经造成或者可能造成死亡、严重人身伤害、重大财产损失风险不报告的；

（二）在境外实施召回不报告的；

（三）不按照召回计划实施召回的；

（四）拒绝或者拖延实施市场监督管理部门责令召回通知的。

**第三十条** 生产者按照本办法召回缺陷消费品，不免除其依法应当承担的其他法律责任。

销售者按照本办法第九条第二款规定召回缺陷消费品，不免除其依法应当承担的其他法律责任。

**第三十一条** 生产者、其他经营者违反本办法第八条、第十六条第一款、第二十一条第一款、第二十二条第一款和第二款、

第二十三条、第二十四条、第二十五条第二款规定的，由省或者地级以上市人民政府市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处1万元以上3万元以下罚款。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十二条** 负责缺陷消费品召回监督管理工作的人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十三条** 本办法自2024年2月1日起施行。