

02.消費者權益

029.企業經營者於何種情形下，應回收其商品或停止其服務？

日期：104/09/25 資料來源：消費者保護處

企業經營者依照消費者保護法第七條第一項規定，應確保其所提供之商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。如有事實證明該流通進入市場之商品或服務，具有危害消費者安全與健康之虞時，為避免消費者權益遭受損害，應回收或停止該有危險之商品或服務，以防止損害之發生或擴大。依照消費者保護法規定，企業經營者應回收其商品或停止其服務之情形及處罰，分別說明如下：

(一) 主動回收或停止服務：〈第十條〉

1、原則：企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞者，應即回收該批商品或停止其服務。如果商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，企業經營者亦應即回收該批商品或停止其服務。

2、例外：如企業經營者以其他必要之處理措施，足以除去該商品或服務對消費者安全與健康之危害可能性者，企業經營者即不必回收該批商品或停止其服務。

(二) 命令回收或停止服務：

1、一般情況時：主管機關對於企業經營者提供之商品或服務，經依照消費保護法第三十三條調查後，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。〈第三十六條及第三十八條〉

2、緊急情況時：主管機關於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為第三十六條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。〈第三十七條及第三十八條〉

(三) 違反之處罰：對於違反之企業經營者處罰如下：

1、企業經營者違反主管機關依第三十六條 或第三十八條所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。〈第五十八條〉

2、企業經營者有第三十七條規定之情形，主管機關除依該條及第三十六條之規定處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。〈第五十九條〉

3、企業經營者違反本法規定，生產商品或提供服務具有危害消費者生命、身體、健康之虞者，影響社會大眾經中央主管機關認定為情節重大，中央主管機關或行政院得立即命令其停止營業，並儘速協請消費者保護團體以其名義，提起消費者損害賠償訴訟。〈第六十條〉