

行政复议决定书

越秀府行复〔2019〕76号

申请人：朱某。

被申请人：广州市越秀区市场监督管理局，地址：广州市越秀区解放北路813号。

法定代表人：谢文，职务：局长。

申请人朱某不服被申请人广州市越秀区市场监督管理局对其通过全国12315系统投诉XX有限公司的投诉处理结果向本府申请行政复议，本府依法已予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：责令被申请人依法纠正申请人于2019年9月1日向全国12315系统投诉XX有限公司的投诉处理结果。

申请人称：申请人于2019年8月27日通过阿里巴巴平台买到该公司所售的款扫地机，到货后发现该扫地机竟然无任何生产厂家，厂址，型号故认定该产品为三无产品，其已违反《质量法》第27条，及《流通领域商品质量监督管理办法》第8条第二款，及《侵害消费者权益处罚办法》第5条，且该产品也并未经国家强制性3认证，同时违反《中华人民共和国认证认可条例》第28条，现诉求望根据《消费者权益保护法》第55条进行赔偿，如该企业拒绝调解请直接立案处罚，结果请书面回复本人并加盖

单位公章送达本人。依据《消费者权益保护法》第 46 条请贵局在合法期限内给予处理并告知本人。

越秀区市场监督管理局处理人员于 9 月 16 日答复本人：经现场检查暂未发现问题。本人认为越秀区市场监督管理局处理人员这样的处理答复就是在敷衍本人，其也并没有向本人公开其生产商，地址，执行标准，3c 认证证书编号等等。本人觉得该信息不涉及关主体的商业秘密和商业隐私，根据国务院公布修订后的行政信息公开条例规定应坚持“公开为常态、不公开为例外”的原则。且本人收到的产品属实无任何生产厂家，厂址，型号及中文标签，如后期执法难以查处本人可提供产品实物到贵局以便贵局查处，对于广州市越秀区市场监督管理局的处理结果本人表示不予认可，经现场检查暂未发现问题，本人认为其真实性值得怀疑！其次该公司违反的是《质量法》第 27 条，及《流通领域商品质量监督管理办法》第 8 条第二款，及《侵害消费者权益处罚办法》第 5 条等等，该公司触犯多条法规，依较重规定定罪处理，违法情节特别严重属于重大违法违规行为。现本人诉求希望根据《消费者权益保护法》第 55 条对本人受到的损害依法给予消费赔偿！

被申请人答复称：2019 年 9 月 1 日，被申请人收到申请人在全国 12315 系统的工单，申请人举报称：其通过阿里巴巴平台购买到 XX 有限公司销售的一款扫地机，发现该扫地机无任何生产厂家、厂址、型号。申请人认为这是一台三无产品，且该产品未经国家强制性 3C 认证，要求赔偿损失并立案查处相关违法行为。被申请人在收到上述投诉举报后，于 2019 年 9 月 5 日前往被举

报人住所(广州市越秀区长堤大马路 XX 号 XX 房)进行现场检查。经查,该场所证照齐全,商家提供了投诉涉案的扫地机器人的国家强制性产品认证证书备查(证书编号:XX)。该批扫地机器人是 XX 有限公司从 XX 有限公司进货,以每台 60 元的价格,进货 24 件,总进货金额为 1440 元。鉴于该批销售的商品外包装上没有加贴合格的中文标签,违反了《中华人民共和国质量法》第二十七条第一款、第二款的规定,因此被申请人根据《中华人民共和国质量法》第五十四条“产品标识不符合本法第二十七条规定的,责令改正”的规定,对 XX 有限公司发出穗越市监工人责字(2019)XX 号《责令改正通知书》要求举报人立即改正上述违法行为,商家在接到上述责改通知书后,已在淘宝网站上及时下架相关产品承诺不再进行销售。

根据上述调查的情况:第一,申请人能提供相关符合规定的 3C 证书,涉案产品不存在违反《强制性产品认证管理规定》的违法行为;第二,对于产品存在违反《中华人民共和国质量法》第二十七条未加贴合格中文标签的行为,被申请人依法要求被举报人进行责改,且被举报人进货数量较少,进货金额较低,对外销售数量并不多,也未收到除申请人以外的投诉举报,根据《行政处罚法》第五条“实施行政处罚,纠正违法行为,应当坚持出发与交易相结合,教育公民、法人或者其他组织自觉守法”。的规定,对被举报人进行批评教育,要求责改其相应的违法行为,被举报人已经下架停止销售相关违法产品。如果再发现被申请人仍存在相应的违法行为,被申请人将严格按照《中华人民共和国

质量法》的规定进行查处，申请人可以向被申请人提供进一步的线索证据，被申请人会及时跟进处理。

综上所述，被申请人的处理符合法律规定，申请人的请求缺乏事实依据和法律依据，恳请依法驳回申请人所提出的请求，以维护被申请人合法权益。

本府查明：2019年9月1日，被申请人收到申请人通过全国12315系统投诉XX有限公司的投诉信息，投诉举报内容：“本人于2019年8月27日通过阿里巴巴平台购买到该公司所销售的一款扫地机，到货后发现该扫地机竟然无任何生产厂家、厂址、型号及中文标签故认定该产品为三无产品，其已违反《质量法》第27条，且该产品也并未经国家强制性3c认证，同时造反《强制性产品认证规定》第十条第一款，现诉求望根据《消费者权益保护法》第55条进行赔偿，如该企业拒绝调解请直接立案处罚，结果请书面回本复人并加盖单位公章送达本人。依据《消费者权益保护法》第46条请贵局在合法期限内给予处理并告知本人。”2019年9月10日，被申请人在全国12315系统上告知受理。2019年9月16日，被申请人在全国12315系统上反馈：“2019年9月9日，经现场检查暂未发现问题。”

2019年9月19日，申请人遂提出复议申请。2019年9月23日，本府受理后作出《提出答复通知书》（越秀府行复〔2019〕50号）并于2019年9月25日寄出给被申请人。2019年9月26日，被申请人收到后于2019年10月10日作出《被申请人答复书》（穗越市监复字〔2019〕XX号）。

以上事实有全国12315系统投诉详情截图、《广州市市场监

管投诉举报平台消费者投诉单》(XX)、《行政复议申请书》、中国邮政件(XX)、《提出答复通知书》(越秀府行复〔2019〕50号)、EMS快递单(XX)、《被申请人答复书》(穗越市监复字〔2019〕XX号)等证据材料予以证实。

本府认为：根据《中华人民共和国行政复议法》第二十三条第一款规定：“行政复议机关负责法制工作的机构应当自行政复议申请受理之日起七日内，将行政复议申请书副本或者行政复议申请笔录复印件发送被申请人。被申请人应当自收到申请书副本或者申请笔录复印件之日起十日内，提出书面答复，并提交当初作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料。”第二十八条第一款第(四)项规定：“被申请人不按照本法第二十三条的规定提出书面答复、提交当初作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料的，视为该具体行政行为没有证据、依据，决定撤销该具体行政行为。”本案中，被申请人于2019年9月26日收到行政复议申请书副本及《提出答复通知书》(越秀府行复〔2019〕50号)后，在法定期限内未向本府提交行政复议答复书及证据材料，应视为其于2019年9月16日在全国12315系统上反馈答复没有证据、依据。

综上所述，依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第(四)项的规定，本府决定如下：

一、撤销被申请人广州市越秀区市场监督管理局于2019年9月16日在全国12315系统上反馈答复。

二、责令被申请人在收到本复议决定书之日起六十日内予以重新答复。

申请人如不服本复议决定，可以自收到本复议决定书之日起十五日内，向有管辖权的人民法院起诉。

2019年11月6日