

# 广州市花都区人民政府

## 行政复议决定书

花都府行复〔2021〕263号

**申请人：**王某某，男，1973年1月出生。

**被申请人：**广州市花都区市场监督管理局。

申请人不服被申请人作出的投诉举报答复，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

### **申请人请求：**

1. 请求花都区人民政府依法撤销被申请人作出的不予立案处理。
2. 退还本金及损失。

### **申请人称：**

去年11月份，我在某某公司买的板材，他们发的货是三无产品，没有生产日期，没有生产厂家地址、名称，没有合格证，没有正规的环保证明，我投诉了好多次，花都区市场监督管理局一直说经调查没有发现违法行为，证件齐全，

没有销售三无产品，为什么我在人民网投诉他们回复说对厂家已经处罚了 74 万多元，这不是自相矛盾吗？我花钱买的是三无产品，多次投诉他们不处理，没有得到赔偿和解决，板材质量问题就是在他们管辖范围之内，他们不去调查处理，就是在纵容商家继续销售不合格的产品。难道说我们投诉就是光处罚厂家，为国家创收，不管受害者损失吗？根据产品质量法，三无产品是没有生产厂家地址、名称，没有生产日期，没有产品合格证，缺少一项就可视为三无产品。我现在请求上级领导重视这件事情，现在是法制社会，光天化日之下销售三无产品，政府部门不管，这个是什么原因呢？当地市场监管不作为，纵容商家销售三无产品，我收到的明明就是三无产品，市场监管一直说不是三无产品，三月份我都投诉说他们板材是三无产品，你们现在去核实，他们已经整改了，也不能代表我收到的不是三无产品，这明显是当地市监局在偏向厂家，他们有检测报告，并不代表发给我的板材就是合格的，他包装上面什么都没有，他可以从其它地方发货，怎么证明我的货是他们厂生产的。我说我收到的是三无产品，他们说现在的包装上面有这个有那个，跟我收到的板材有关系吗？我收到的板材明明是无产品，他非说是他厂家现在是有包装标识，那个是他们整改后的，那能一样的吗？他现在的再正规，跟发我以前的产品也没有半毛钱的关系呀。当地市监局明知道他们是三无产品，没有阻止，还光

明正大的说他们板材是合格的，我想说你们的正义在哪里！天理在哪里！希望政府上级部门核查事实，给百姓一个说法！关于新雅街司法所人调，那是中止合同，不是三无产品的调解，他们销售三无产品，我们就有权投拆。

### **被申请人答复称：**

一、我局对申请人投诉事项的处理符合法律的规定。

我局于 2021 年 8 月 12 日收到全国 12315 平台转来的申请人的投诉举报，该投诉举报主要的内容为：申请人在 2020 年底与某某公司签订合同，申请人向该公司支付 7.3 万元，由公司负责除水电外，全屋整装，包括二三名师傅上门安装、板材、地板、柜子家具、灯饰、电器。在履行合同过程中，双方产生纠纷，该公司没有按照约定的 48 元一平方板材结算，而以 252 元一方进行结算，同时又要投诉人安排师傅安装。投诉人反映该公司提供的产品包装没有厂名厂址，没有商标合格证，没有生产日期，属三无产品，要求该公司退回本钱，并赔偿损失。在收到该投诉举报之前，我局分别于 2021 年 1 月 17 日、2021 年 3 月 20 日、2021 年 6 月 26 日多次收到申请人通过网上国家信访局人民群众信访转来的信访件，投诉举报某某公司涉嫌违法。

我局执法人员分别于 2021 年 2 月 26 日、2021 年 3 月 23 日、2021 年 8 月 10 日对被申请人举报的公司某某公司的经营住所现场进行检查、经查，当事人销售的集成墙材外包

装标注了厂名厂址等内容，产品合格证标签张贴于外包装箱外。当事人现场提供了国家建筑材料测试中心出具的检测报告、国家建筑防火产品安全质量监督检验中心出具的检验报告、梦百居商标注册证供执法人员检查。由于当事人销售的产品为普通建材类板材，产品外包装无需标明生产日期及有效期。鉴于未发现当事人生产销售“三无”产品的装饰材料，我局决定不予立案处理。

关于申请人要求我局调解退回本钱，并赔偿损失问题。由于申请人与广州梦百居环保装饰材料有限公司签订的是代理销售合同，属于经营合同并不是消费合同，而国家工商行政管理总局第 79 号令《合同争议行政调解办法》早已废除，市场监管部门不再承担调解经营合同方面的纠纷职能，因此我局已无该事项的调解职能。同时经了解，花都区司法局新雅司法所已组织申请人与某某公司双方现场调解并达成调解协议，某某公司也履行了该协议书。2021 年 3 月 26 日申请人与该公司达成协议，签订了解除合同协议，约定原合同自动作废。

关于申请人提到我局对某某公司作出过 74 万元的罚款与事实不符，我局从未对该公司作出过罚款金额为 74 万元的行政处罚。

关于申请人要求举报奖励问题。由于申请人的举报事项不符合《广东省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法

行为奖励办法》有关奖励要求或其他应当奖励的相关政策，故我局对申请人的举报不予奖励。

二、我局已将上述处理结果答复给申请人。

我局作出的投诉举报答复已将对该投诉举报的处理情况通过邮寄告知申请人。另外我局分别于2021年2月、2021年4月、2021年8月作出对申请人的信访答复并送达申请人。

三、申请人没有复议资格

对于申请人认为我局应当对被举报人进行处罚。关于举报，《中华人民共和国产品质量法》并无规定任何单位和个人对被举报人由施加行政处罚负担的权利。举报的作用并非直接保障消费者自身的合法权益，主要是为行政机关查处违反相关法律法规或规章的行为提供线索，因此其规范目的在于维护公共利益，而非保障举报人自身合法权益。本案中，被申请人是在接到申请人的举报前，已对举报中涉及的违法行为进行了调查，根据调查的结果，依法作出了处理，因此被申请人对违法行为的处理与申请人并无关系。申请人不服被申请人没有对被举报人实施罚款等行政处罚，则应依赖于法律、法规或者规章是否规定了举报人有要求为被举报人施加负担的请求权，就《产品质量法》而言，仅规定了举报人享有举报权，并无规定举报人享有要求为被举报人施加负担的请求权，而举报请求权并不必然包括向被举报人施加行政负担的请求权。同时，《行政复议法》第六条规定了申请

人可以提出行政复议的情形，其中（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。该条规定了只有行政机关的其他具体行政行为侵犯了申请人合法权益时，申请人才享有行政复议权，本案中就举报而言，因举报的立法目的在于维护社会公共利益，而非保障举报人自身的合法权益，故被申请人对被投诉人的处理决定与申请人无关，被申请人告知申请人投诉处理情况仅是依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》所作出的一个程序性告知。据此，被申请人认为申请人没有复议资格。

综上所述，被申请人是严格按照《市场监督管理行政处罚程序规定》、《中华人民共和国产品质量法》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等的规定对申请人的举报事项进行处理，并依法对申请人进行答复。该具体行政行为事实清楚，适用法律正确，程序合法，处理恰当，同时，被申请人依法履行职责，不存在违反法律、法规和行政纪律的行为。因此，申请人的复议请求缺乏事实及法律依据，要求不合理。请复议机关查明事实，驳回申请人的复议请求。

#### **本府查明：**

2021年1月、3月、6月和8月，申请人分别通过在人民网、广东省市场监督管理局、广州市信访局、国家信访局网上以及全国12315平台上来信、网上留言、网上投诉、投诉举报等方式，向被申请人投诉举报某某公司销售三无产

品、虚假宣传、欺骗顾客等问题，要求被申请人依法查处并赔偿、追回装修费。

被申请人分别于2021年2月、3月、8月对某某公司的经营住所现场进行检查。该公司管理人员朱某反映：某某公司销售的集成墙材系自行生产，主要通过自行建设和开发运营的招商邦网络平台、微信公众号某某集成墙饰进行推广、销售，招收代理商，根据投资金额拿到区域经销商代理权。客户拿到代理权后可以自己做也可以发展下级代理商。销售人员通过电话与微信客服与客户交流，客户经客服人员联系后来公司考察后签订代理合同。被申请人检查时，某某公司生产的集成墙材外包装标注了厂名厂址等内容，产品合格证标签张贴于外包装箱外。某某公司现场提供了国家建筑材料测试中心出具的检测报告、国家建筑防火产品安全质量监督检验中心出具的检验报告。被申请人经检查后认为暂未发现梦百居公司存在虚假广告、合同违法行为、生产销售“三无”产品的装饰材料和其他违法经营行为，遂于2021年2月、4月、8月作出对申请人的信访答复并送达给申请人。申请人对被申请人上述答复不服，认为被申请人不作为，向本府提起行政复议。

另查，申请人于2020年9月在手机上看到某某定制信息（某某公司）后留下电话号码，后有客服人员联系申请人称全屋整装的板材10多元到40多元每平方。11月7号申请

人到某某公司考察，客服汤经理称板材在 20 到 48 元之间按平方计算，都是出厂价，全屋整装需要 6 万左右。11 月 16 日申请人与某某公司签订《代理产品销售合同》，并先后支付共 7.3 万元，由公司负责除水电外的全屋整装，包括二三名师傅上门安装、板材、地板、柜子家具、灯饰、电器。后因装修过程中申请人发现板材数量不够，双方就板材价格问题产生分歧，某某公司没有按照约定的 48 元一平方板材结算，而以 252 元一方进行结算，同时又要申请人安排师傅安装。申请人提供的收到板材的照片显示：涉案产品外包装上标注了“广东集成墙板供应商”、“一站式全屋整装 享受简约精致生活”、“新材料 新生活 新家园”、“绿色环保 工艺简单 安装便捷 省时省力 多样选择”等标语，未见产品质量检验合格证明、产品名称、生产厂厂名和厂址。

2021 年 3 月 26 日，申请人与某某公司达成调解协议，签订《解除合同协议》，约定《代理产品销售合同》自动作废，某某公司返还乙方 35539 元。同日，某某公司转账给申请人 35539 元。

经向被申请人调查核实，其未对某某公司作出过行政处罚决定。

以上事实有广东省市场监管投诉举报平台投诉单、广东省市场监管投诉举报平台举报单、广东省市场监督管理局群众来信转办函、广州市信访局人民群众信访登记表、现场笔



录、证据复制（提取）单、询问笔录、某某公司营业执照复印件、授权委托书及身份证复印件、集成墙面板合格证及检验报告、代理产品销售合同及价格表、赠送协议、补充协议、订货单及申请书、人民调解协议书、解除合同协议书、撤回投诉申请书、转账截图、《关于投诉举报广某某公司涉嫌违法事项的答复》及 EMS 邮寄凭证、信访答复意见书及送达凭证、不予立案审批表、“广州集成墙板厂家”、“全屋定制厂家某某”与申请人之间的微信聊天记录截图、付款收据、人民网答复截图、涉案板材照片、申请人身份证复印件等相关证据为证。

**本府认为：**

本案申请人因房屋装修纠纷问题先后多次从不同渠道向被申请人投诉举报，内容涉及虚假宣传、欺骗顾客、销售三无产品、相关部门不作为问题，被申请人也多次对某某公司进行现场检查，均称暂未发现某某公司存在虚假广告、合同违法行为、生产销售“三无”产品的装饰材料和其他违法经营行为。但从被申请人提供的答复材料来看，其并没有向申请人进行相关情况的调查核实，仅仅是单方面对梦百居公司进行调查，调查取证不够全面、充分。从申请人提供的微信聊天截图可知，某某公司的客服人员在宣传产品价格时确实是声称“20 到 48 元之间按平方计算”，但在合同履行过程中却是以 252 元一平方进行结算，违反了《中华

《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款的规定，涉嫌虚假宣传。同时，从申请人提供的收到的板材照片可知，涉案产品外包装上仅仅标注了宣传性标语，未见产品质量检验合格证明、产品名称、生产厂名和厂址，与被申请人检查某某公司时“某某公司生产的集成墙材外包装标注了厂名厂址等内容，产品合格证标签张贴于外包装箱外”的检查情况明显不符，涉嫌违反《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第（一）、（二）项之规定。被申请人在未对梦百居公司作出过行政处罚决定的情况下，未核实清楚相关情况，即在人民网上作出“对该公司作出罚款 74.412 万的行政处罚”的回复，导致申请人对政府的公信力产生怀疑继而反复投诉。综上所述，对于申请人的投诉举报问题，被申请人未予以足够重视，未进行全面、充分的调查取证，作出的答复内容主要事实不清、证据不足。

### **本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（二）、（三）项之规定，本府决定：

撤销被申请人作出的投诉举报答复，责令被申请人于收到本复议决定书之日起 60 日内重新调查处理并将相关情况答复申请人。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

(本页无正文)

本件与原件核对无异

二〇二一年十一月十七日

抄告：广州市市场监督管理局