

广州市花都区人民政府

行政复议决定书

花都府行复〔2021〕286号

申请人：樵某。

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复函，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：

撤销被申请人对我投诉举报广州某某贸易有限公司销售不符合法定要求产品违法行为做出的不予立案决定，并责令其重新处理。

申请人称：

我在广州某某贸易有限公司购买了 JBL 蓝牙耳机，合计支付 2598 元。使用时发现有杂音现象，经查询其标签标注的执行标准 GB/T 14471-2013 得知，该标准不适用于无线耳机或降噪耳机。即表示该标准不可以作为组织生产该产品的

依据。另查询标签标注的 GB4949.1-2011 得知该标准是对信息技术设备安全要求的规范，并非生产、制造产品的产品标准，且其适用范围不包括蓝牙耳机。故我认为涉案耳机属不符合法定要求产品。

我为维护自身权益，遂于 2021 年 6 月 8 日提交对广州某某贸易有限公司销售不符合法定要求产品的投诉举报，后收到被申请人《关于投诉举报广州某某贸易有限公司涉嫌违法核查处情况的复函》，告知我其不予立案。

因 GB/T 14471-2013 不可以作为组织生产涉案耳机的依据，故即便当事人提供了《检测报告》，但也并不能表示涉案耳机符合法定要求。况且，国家市场监督管理总局早已认定广州市相关检测机构以 GB/T 14471-2013 对蓝牙耳机进行检验的行为违法，且已由广州市市场监督管理局责令撤销了类似的多份《检测报告》。

加之，被申请人《复函》中载明：经执法人员查询，执行标准 GB/T14471-2013 不适用于无线耳机或降噪耳机。故我认为其《复函》所载“我局认为，京东某某贸易公司销售执行标准标注错误，违反了《产品质量法》第 38 条和第 27 条的规定”属于认定错误。

另，我是为了维护自身权益而投诉举报，要求查处违法行为，被申请人做出的处理与我具有利害关系，我具有行政复议申请人资格。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉举报事项进行核查处理和答复情况

1. 被申请人于 2021 年 6 月 8 日收到申请人在全国 12315 平台登记的投诉单，反映被投诉人广州某某贸易有限公司销售的“JBL 入耳式蓝牙耳机”标签标注的执行标准错误、属不符合法定要求的产品。申请人认为被投诉人侵害了其消费者权益，要求退还购物款，并支付赔偿金。申请人在投诉单中同时提出举报请求，要求被申请人对被投诉人进行查处、给予奖励。

2. 被申请人经初步审查，认为申请人的投诉事项符合受理条件，决定受理，于 6 月 17 日在全国 12315 平台进行了反馈。对申请人与被投诉人的消费纠纷问题，被申请人组织了调解。被投诉人广州某某贸易有限公司书面回复称可作退货退款处理，不同意申请人的赔偿要求。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第三项的规定，被申请人于 8 月 5 日终决定止调解，于 8 月 13 日邮寄书面答复告知申请人，同时在全国 12315 平台进行反馈。

3. 根据申请人投诉单反映的情况，被申请人于 7 月 30 日派出执法人员到被投诉人广州某某贸易有限公司登记的住所广州市花都区某某街进行现场检查。经查，该公司持有有效《营业执照》，执法人员现场检查发现，该公司确有在京

东平台销售一款名为“JBL 入耳式蓝牙耳机”的产品，该产品的外包装盒标签标注的执行标准为 GB/T 14471-2013。该公司提供了该款商品的检测报告(报告编号：W02014200787)供执法人员检查，所检项目全部合格。该报告为供应商哈曼（中国）投资有限公司提供给该公司。该公司还能提供被投诉产品供应商佰誉（北京）科技有限公司的《营业执照》等进货查验资料备查。

4. 经查询，被诉产品上标注的执行标准《头戴耳机通用规范》GB/T 14471-2013 不适用于无线耳机或降噪耳机。执行标准《信息技术设备 安全 第 1 部分：通用要求》GB4943.1-2011 中的 1.1.1 部分明确“这里所列举的设备并未包括所有的设备，因此未列出的设备并不一定不在本部分的范围内”。因此，被投诉产品上标注该标准并无不妥。另查询，执行标准 GB31241-2014 的名称为《便携式电子产品用锂离子电池和电池组安全要求》。投诉人对此标准无异议。

5. 基于上述调查核实的情况，被申请人认为被投诉人广州某某贸易有限公司销售的产品执行标准标注错误，违反了《中华人民共和国产品质量法》第三十六条和第二十七条的规定，根据《中华人民共和国产品质量法》第五十四条的规定，对该公司发出了责令整改通知书，要求其停止销售该款产品，对已销售产品作召回处理。被投诉人已对被诉产品做下架处理。被申请人于 2021 年 8 月 9 日决定不予立案处理，

并于8月13日邮寄书面答复函，告知申请人被申请人核查的情况以及不予立案的决定。

二、被申请人举报处理和答复认定事实清楚、适用法律正确和程序合法

1. 被申请人在收到申请人的投诉举报材料后，依法作了核查处理，并在规定的期限内对申请人的投诉事项受理、组织调解、告知终止调解决定，程序符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条和第二十一条的规定。因在调解过程中发现产品执行标准标注错误问题，被申请人对被投诉人进行了调查、处理和告知投诉人不予立案决定。程序符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条和第三十一条关于核查期限和是否立案答复期限的规定。因申请人在全国12315平台选择投诉通道，阅读了投诉须知并点击同意，已经知晓投诉和举报有不同的处理程序，投诉单不应当含有举报请求。因此，对举报事项的核查期限不应当从被申请人收到申请人提交的投诉举报材料之日，即6月8日起算。

2. 被申请人认为，申请人对被申请人的调查结论提出异议没有充分的理由和依据。申请人认为被投诉产品标注的执行标准《头戴耳机通用规范》GB/T 14471-2013不适用于无线耳机或降噪耳机，这点已在答复中确认。申请人认为执行标准《信息技术设备安全第1部分：通用要求》GB4943.1-2011

是技术规范，不是产品标准，且适用范围不包含蓝牙耳机。被申请人认为该标准作为信息技术设备通用的技术规范，适用范围包含蓝牙耳机，因此在产品上标注该标准并无不妥。申请人在投诉举报书中声称，上述被投诉产品属于不符合在产品上或其包装上注明采用的产品标准的产品，但未提供该产品不符合标注的标准 GB/T 14471-2013 检测报告，相反被投诉人能提供产品符合该标准的检测报告。至于申请人在行政复议申请时提出检测机构违规出具检测报告问题，申请人在投诉举报书中未提出过，也未提交相关证据材料，且被投诉人提供的检测报告为另一家检测机构出具。因此即使申请人申请行政复议时提交的证据真实有效，也不能改变被申请人对事实的认定。被申请人在调查过程中未发现被诉产品存在缺陷和质量不合格的证据，其执行标准标注错误，应为标签瑕疵，违反了《中华人民共和国产品质量法》第二十七条中“产品或者其包装上的标识必须真实”的规定。被投诉人作为产品销售者应当遵守该法第三十六条规定：“销售者销售的产品的标识应当符合本法第二十七条的规定”。根据该法第五十四条的规定，对上述违法行为，监管部门只能做出责令改正，无处罚的依据。因此，不存在立案调查的必要性。综上所述，被申请人作出不予立案决定，理由和依据充分，适用法律正确，处理恰当。

3. 被申请人对申请人的投诉举报的请求，按照法律规定的程序对投诉事项进行了依法受理、组织调解，告知了终止调解决定，对举报事项依法启动调查，收集证据，作出处理决定并予以告知。被申请人作为产品质量的监管部门，依法履行了相关监管职责。

三、关于申请人是否具备申请行政复议资格的问题

被申请人认为，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第二项的规定，行政复议申请的申请人应当与行政行为有利害关系。《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第十二条第五项进一步明确，为维护自身合法权益向行政机关投诉，具有处理投诉职责的行政机关作出或者未作出处理的，属于“与行政行为有利害关系”。据此，若投诉人并非为了维护自身合法权益，而是基于公民身份行使宪法、法律赋予公民的投诉举报权以及并无证据证明其投诉举报的事项对其自身合法权益产生实际影响的，则不属于法律规定的“与行政行为有利害关系”。针对投诉人的利害关系问题，是以“为维护自身合法权益”，作为判断投诉人与行政行为是否有利害关系的核心标准。

本案中，申请人以消费者权益受到侵害为由向被申请人提出投诉和举报请求。申请人要求退还购物款和支付赔偿金，属于“为维护自身合法权益”，对于这一投诉事项的处

理方式是行政调解，处理结果因不具行政强制性，对申请人的权利义务没有增减变化，因而不是行政复议的受案范围。申请人要求查处违法行为，给予奖励，是行使举报权。被申请人依法启动行政调查权和作出处理决定。申请人虽然购买了被投诉产品，但是消费纠纷仍属民事争议，除请求行政机关组织调解外，应通过民事诉讼等途径解决。请求查处违法行为对解决消费纠纷并没有直接的关联，不能获得直接的利益，不是“为维护自身合法权益”为目的的行为。被申请人对产品质量进行监管和查处违法行为，不是保护申请人个人特有的权益，而是保护全体消费者的合法权益。申请人也没有提供证据明被申请人作出的行政检查行为以及该行政检查行为的结论不予立案决定对其利益造成损失。即使复议机关撤销不予立案决定后，被申请人对被投诉人作出行政处罚决定，申请人同样不能从中获得直接的利益。因此，申请人作为非行政行为的相对人，不能认定其与被申请人作出的不予立案处理决定具有行政法上的利害关系。申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项的规定，不具备申请行政复议的资格。

综上所述，被申请人在处理举报过程中，积极履行法定职责，在法律规定的期限内作出核查处理和告知处理结果，不存在程序违法的问题。为维护行政执法权的权威性和严肃性，请求广州市花都区人民政府驳回申请人行政复议申请。

本府查明：

2021年6月8日，被申请人收到申请人在全国12315平台登记的举报线索，反映被举报人广州某某贸易有限公司（以下简称“某某贸易公司”）销售的“JBL入耳式蓝牙耳机”（以下简称“涉案产品”）标签标注的执行标准错误、属不符合法定要求的产品的的问题，要求退还购物款，并支付赔偿金，同时要求被申请人进行查处、给予奖励。2021年6月17日，被申请人受理了该投诉并进行调解。

2021年7月30日，被申请人到某某贸易公司登记的住所广州市花都区某某街进行现场检查，发现其持有效《营业执照》，且确有在京东平台销售涉案产品，涉案产品的外包装盒标签标注的执行标准为GB/T 14471-2013、GB4943.1-2011。某某贸易公司提供了涉案产品的检测报告（报告编号：W02014200787）和产品供应商佰誉（北京）科技有限公司的《营业执照》等资料。被申请人经查询后认为执行标准GB/T 14471-2013不适用于无线耳机或降噪耳机，遂于当日立即向某某贸易公司开具《责令改正通知书》，责令其立即停止销售涉案产品，对已销售产品作召回处理。

2021年8月5日，某某贸易公司出具《情况说明》，称已对涉案产品进行下架处理，未再销售，也未再进货，同时提供商品下架截图；并称接到投诉后已积极联系申请人，建议其申请退货退款处理，但申请人不接受，对于申请人提出

的其他诉求无法满足，申请终止调解。

2021年8月5日，被申请人作出《投诉终止调解决定书》（市场监管〔2021〕第006号），终止调解的原因是被投诉人明确拒绝调解。

2021年8月9日，被申请人认为某某贸易公司已下架涉案产品，作出不予立案决定，并于8月12日作出《关于投诉举报广州某某贸易有限公司涉嫌违法核查处理情况的复函》，后于8月13日邮寄送达给申请人，告知申请人核查的情况以及不予立案的决定。

以上事实有投诉单及附件、反馈信息打印件、现场检查笔录、证据提取（复制）单复印件、某某贸易公司营业执照及授权委托书、受托人身份证复印件、某某贸易公司出具的检测报告、情况说明复印件及被投诉产品下架截图、终止调解决定书、责令改正通知书、不予立案审批表、《关于投诉举报广州某某贸易有限公司涉嫌违法核查处理情况的复函》、快递单复印件及快递查询结果打印件、身份证复印件等相关证据为证。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投

诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理”以及第二十七条第二款“对平台内经营者的举报，由其实际经营地县级以上市场监督管理部门处理。电子商务平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门先行收到举报的，也可以予以处理”的规定，被申请人具有处理涉案投诉举报的职权。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”、第十四条：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”和第二十三条：“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。”以及第三十一条第二款：“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人”之规定，被申请人于2021年6月8日收到申请人的投诉举报线索后，并于2021年6月17日受理了投诉，并于2021年8月5日作

出《投诉终止调解决定书》符合上述法律规定；但对于申请人举报的问题，被申请人于2021年7月30日才进行现场核查，超出了上述关于举报核查时限的规定，属于程序瑕疵，本府予以指正。被申请人根据核查结果于2021年8月9日作出了不予立案的决定，并于2021年8月13日告知申请人，符合上述法律规定。

涉案产品在包装上标注了不适用于无线耳机或降噪耳机的执行标准GB/T 14471-2013，违反了《中华人民共和国产品质量法》第二十七条：“产品或者其包装上的标识必须真实”和第三十六条：“销售者销售的产品的标识应当符合本法第二十七条的规定。”的规定，被申请人根据《中华人民共和国产品质量法》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；有包装的产品标识不符合本法第二十七条第(四)项、第(五)项规定，情节严重的，责令停止生产、销售，并处违法生产、销售产品货值金额百分之三十以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。”之规定，责令某某贸易公司立即停止销售涉案产品并对已销售产品作召回处理，并无不妥。鉴于《中华人民共和国产品质量法》第五十四条对涉案情形并无规定责令改正之外的罚则，某某贸易公司已对涉案产品作下架处理，不再销售，被申请人据此作出不予立案的决定和答复，合法有据。至于申请人提出的GB4943.1-2011是对信息技术设备安全要求的规定，其使用范围不包括蓝牙耳机的问题，《信息技术设备 安

全 第 1 部分:通用要求》GB4943.1-2011 中的 1.1.1 已明确“这里所列举的设备并未包括所有的设备，因此未列出的设备并不一定不在本部分的范围内”，涉案产品作为信息技术设备的其中一种，在包装上标注安全要求标准并无不妥，且该标准并未排除蓝牙耳机。申请人请求撤销不予立案决定并重新处理，理据不足，本府不予支持。

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（一）项之规定，维持被申请人于 2021 年 8 月 12 日作出的关于投诉举报广州某某贸易有限公司涉嫌违法查处处理情况的复函。

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。

本件与原件核对无异

二〇二一年十一月二十九日