

行政复议决定书

海珠府复字〔2018〕62号

申请人：袁某，男。

被申请人：广州市海珠区市场和质量监督管理局。

地址：广州市海珠区广州大道南 915 号 7-16 楼。

申请人袁某不服被申请人广州市海珠区市场和质量监督管理局对其投诉举报的某婴童用品有限公司事项未予立案，于 2018 年 8 月 9 日提出行政复议，本府依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：责令被申请人对申请人的投诉举报事项立案调查。

申请人称：被申请人事实认定及法律适用错误。根据《中华人民共和国认证认可条例》第二十八条、第二十九条、第三十条和《强制性产品认证管理规定》第二条规定，涉案产品属于目录范围，依法应进行认证，但是涉案产品 3C 认证处于暂停状态，严重威胁消费者人身安全。根据《强制性产品认证证书注销、暂停、撤销实施规则》5.2 第（1）项规定“认证证书暂停期间应视为无效，暂停期间内不得出厂、进口认证证书覆盖

的产品，对于已经出厂、进口的认证证书覆盖产品，认证机构须根据证书暂停原因评价产品可能存在的安全隐患，对可能对人体健康和生命安全造成损害的，应依照有关规定及时向质检部门进行通报或采取相应措施。”被申请人就涉案产品作出不立案决定明显与法不符。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条规定，被投诉人将不符合保障人身、财产安全要求的暂停认证产品出售给消费者，依法应予以处罚。

被申请人答复称：2018年5月16日，被申请人收到12345政府服务热线平台转办的工单（工单号：2018051501013580）。申请人来电称其于2018年5月12日通过天猫向某婴童用品有限公司购买了一个婴儿推车，价格1333元，订单号为159947460341798280，其于5月15日收到货，发现商品的3C证书已经因为不合格暂停使用，证书编号为2017012201983695，希望相关部门协助其要求商家按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条退一赔三。

被申请人凤阳市场和质量监督管理局工作人员收到工单后，即联系被投诉人某婴童用品有限公司开展调解工作。在调解过程中，发现申请人在收到涉诉婴儿推车产品后，便以“七天无理由退换货”为由申请退货退款，并于5月24日成功完成了退货退款办理。被投诉人于2018年6月11日向被申请人提交书面意见，说明与申请人的交易情况，并认为其已按申请人要求退货退款，在交易过程中未对申请人造成任何损失，因此

拒绝申请人提出的赔偿要求。鉴于双方无法达成一致意见，根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条的规定，被申请人凤阳市场和质量监督管理局于 2018 年 6 月 11 日终止调解，并通过电话告知申请人调解结果。

因 12345 政府服务热线平台转办的工单（工单号：2018051501013580）事项类别为投诉，申请人诉求也仅要求商家退一赔三，且并未提供任何关于某婴童用品有限公司存在违法行为的证据材料。据此，被申请人按照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》的相关规定处理该工单事项，组织调解，已尽责履职。

本府查明：2018 年 5 月 15 日，申请人向广州 12345 政府服务热线平台投诉，反映其于 2018 年 5 月 12 日通过天猫向某婴童用品有限公司购买一款婴儿推车，价格 1333 元，订单号：159947460341798280。其于 5 月 15 日收到货，发现涉案产品的 3C 证书已经因为不合格暂停使用，证书编号：2017010001983695，希望相关部门协助其要求商家按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条退一赔三。

同日，广州 12345 政府服务热线平台将申请人的投诉事项转送给被申请人，要求被申请人按照《广州 12345 政府服务热线工作实施意见》的要求办理。2018 年 5 月 16 日，被申请人将申请人的投诉事项转派给凤阳市场和质量监督管理局处理。

2018年6月11日，某婴童用品有限公司向被申请人提交关于申请人投诉事项的《回复函》。该《回复函》主要记载：申请人于2018年5月12日购买该公司一台婴儿推车（货号：176050），并在5月14日签收。5月17日，申请人以“七天无理由退换货”为由申请退货退款。5月24日，该公司签收包裹后为申请人办理退款成功。申请人表示联系该公司协商，该公司表示不予理会。经核实，申请人从购买至发起投诉期间并未联系该公司客服，也未有任何沟通消息。关于证书暂停一事，与厂方核实后，发现为其他品牌的同款推车在说明书或注意事项上未提及使用安全条例，因此影响工厂3C证书暂停。该公司的推车虽然与某品牌为同类型推车，在设计和说明上略有不同，该公司在使用说明书上列明相关的注意事项。该公司销售的推车至今未有客户反馈使用时因安全性能导致推车无法正常使用的情况。该公司在接到第一起反馈时已暂停销售该款商品。同时，考虑到申请人的推车并未拆封及使用，该公司提出如对商品不满意、不合适等，可办理退/换货服务。申请人仅一再强调要求退一赔三，未提出其他退换等要求。该公司认为在交易过程中未对申请人增加或造成任何损失，申请人从付款到提请投诉，其行为方式与《中华人民共和国消费者权益保护法》定义的普通消费者不同，因此该公司拒绝按照申请人提出的要求赔偿。

2018年6月11日，凤阳市场和质量管理所出具穗海市凤终〔2018〕第13012号《终止消费者权益争议调解告知书》，告知申请人依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》的规定，由于某婴童用品有限公司认为其未对申请人增加或造成任何损失，仅同意申请人的退货退款诉求，拒绝其他赔款事项，被申请人决定终止调解。

2018年7月18日，被申请人依申请作出海市监政办〔2018〕13号《政府信息公开告知书》，告知申请人由于其反映事项为投诉，并非举报，且已终止调解，未予立案，申请人申请公开的涉案投诉的受理、立案、调查及处罚决定等情况信息不存在。

另查明，涉案婴儿推车的3C证书编号为2017012201983695，发证日期为2017年7月11日，证书截止日期为2022年7月5日，现该证书状态为有效。

以上事实，有广州12345政府服务热线转办函及工单登记表、办理流程信息截图、回复函、淘宝退款页面截图、终止消费者权益争议调解告知书、政府信息公开告知书、3C证书查询页面等证据证实。

本府认为：根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第六条、第七条规定，被申请人具有负责处理本行政区域内消费者投诉的行政职责。

《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第四条规定：

“工商行政管理部门在其职权范围内受理的消费者投诉属于民事争议的，实行调解制度。”第二十四条第（五）项规定：

“有下列情形之一的，终止调解：（五）其他应当终止的。”

本案中，申请人提起的诉求是请求被申请人协助其要求某婴童用品有限公司退一赔三，属于消费者投诉。被申请人在法定期限内向某婴童用品有限公司转达申请人的投诉事项及诉求，因该公司表示拒绝申请人的赔偿要求，被申请人据此向申请人作出穗海市凤终〔2018〕第 13012 号《终止消费者权益争议调解告知书》，告知申请人终止调解，被申请人已对申请人的投诉事项进行了处理，履行了法定职责，符合上述规定。

《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十一条第

（一）项规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：（一）认为被申请人不履行法定职责的，提供曾经要求被申请人履行法定职责而被申请人未履行的证明材料。”申请人在复议申请中要求被申请人对申请人的投诉举报事项进行立案调查。对于投诉事项，被申请人已经履行了法定职责；对于举报事项，申请人向广州 12345 政府服务热线平台去电投诉时未提出举报要求，故关于举报的复议请求不属于本次行政复议的审理范围。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款的规定，本府决定：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自收到本决定书之日起 15 日内，向有管辖权的法院提起行政诉讼。

广州市海珠区人民政府

2018 年 9 月 27 日

（本件与原件核对无异）