**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市质复决字〔2019〕26号

申请人：王某

被申请人：深圳市市场和质量监督管理委员会龙岗市场监督管理局

住所：深圳市龙岗区行政路8号

法定代表人：周卓荣 职务：局长

申请人不服深圳市市场和质量监督管理委员会龙岗市场监督管理局（以下简称被申请人）对其投诉举报作出的处理，向深圳市市场和质量监督管理委员会提起行政复议申请。被申请人向本委提交了书面答复及有关证据依据。现本案已审理终结。

**申请人称：**

申请人于2017年10月11日在深圳市XXX有限公司天猫店铺“XXX办公用品专营店”购买手机屏边框专用胶。订单号：XXX，价格：6.9元。收货后发现该商品无中文标签标识，商品通体无中文信息。申请人认为不符合《产品质量法》及《中华人民共和国标准化法》第十四条、第十五条。遂于2017年11月12日通过挂号信XA47046382841向深圳市市场监督管理局12315投诉举报中心进行投诉举报，2017年11月23日收到深圳政务短信平台告知案件已分派至被申请人，之后该案件一直杳无音信。

2018年3月26日申请人向被申请人申请信息公开，2018年4月16日，信息公开答复书显示，该案件正在办理中，申请人不服，故提起行政复议。

**被申请人称：**

2017年11月23日，申请人通过市场监管投诉系统提交了如下投诉举报事项（投诉记录单201711234556）被举报人深圳市XXX有限公司涉嫌销售不合格手机屏幕胶水。

被申请人于2017年11月28日立案调查被举报人销售不合格手机屏幕胶水的违法行为。被申请人经调查后确认了以下事实并作出处罚决定：经查明，2017年11月28日被申请人查获被举报人生产的无执行标准号的B-7000粘合剂两种规格：规格为110mL的生产了571支，销售了211支，库存360支，生产成本和邮费13元/支，售价14.9元/支；规格为9mL的生产了460支，销售了260支，库存200支，生产成本和邮费6元/支，售价6.9元/支，上述商品货值金额11681.9元，利润634.9元。库存的商品已被暂扣。

被举报人的上述行为，违反了《深圳经济特区产品质量管理条例》第二十四条第（一）项的规定，属于销售的产品或其包装上无产品执行标准号的违法行为。现经立案调查，事实清楚，证据确凿，被举报人亦已承认。

根据《深圳经济特区产品质量管理条例》第五十八条的规定，决定对被举报人作如下处罚：

（一）责令改正违法行为；

（二）没收B-7000粘合剂两种规格：规格为110mL360个和规格为9mL200个；

（三）罚款5840.95元；没收非法所得634.9元。

对于被申请人处理投诉举报超期，被申请人于2017年11月28日电话告知申请人处理结果。此外，2018年4月16日被申请人回复申请人信息公开申请，2019年1月28日短信方式告知申请人处理结果。因此，申请人的请求理由不成立。

综上，被申请人作出的处罚决定是在事实调查清楚、证据充分的前提下，正确适用法律法规的结果，请上级机关予以维持，并对申请人的请求予以驳回。

**本委查明：**

2017年11月23日，申请人通过市场监管投诉系统提交了如下投诉举报事项（投诉记录单201711234556）被举报人深圳市XXX有限公司涉嫌销售不合格手机屏幕胶水。

2017年11月28日，被申请人立案调查被举报人销售不合格手机屏幕胶水的违法行为， 经调查后确认了被举报人生产无执行标准号的B-7000粘合剂的违法行为，并依据《深圳经济特区产品质量管理条例》第二十四条第（一）项的规定对被举报人作出责令改正违法行为，没收涉案物品及罚款的处理决定。

对于申请人提及的未告知投诉受理及处理情况的复议请求，被申请人答复称于2017年11月28日电话告知申请人处理结果，但未提供相应证据予以证明。

**本委认为：**

对于投诉事项的处理，根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十五条第（一）项的规定，“有管辖权的工商行政管理部门应当自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知人：（一）符合规定的投诉予以受理，并告知投诉人；……。”本案中，被申请人2017年11月23日收到申请人的投诉举报事项，根据被申请人提供的答复内容及相关证据材料，未见被申请人对于投诉事项受理情况对申请人进行过告知，违反上述《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十五条第（一）项的规定，应予确认违法。

对于举报事项，鉴于被申请人已于2019年1月28日通过短信将举报事项处理结果告知申请人，不再责令被申请人就举报处理结果进行告知。

综上，根据《行政复议法》第二十八条第一款第（三）项的规定，本委作出复议决定如下：

确认被申请人对申请人投诉事项的处理违法。

本复议决定一经送达，即发生法律效力。申请人如对本复议决定不服，可在收到本复议决定书之日起十五日内向深圳市盐田区人民法院提起诉讼。

深圳市市场监督管理局

2019年3月14日