

华龙区人民政府 行政复议决定书

华政复〔2023〕01号

申请人：周某，性别：女

联系电话：1735XXXXXXXXXX

住所地：XX省XXXXX

被申请人：濮阳市华龙区市场监督管理局

住所：濮阳市华龙区中原东路335号

法定代表人：田某 职务：局长

申请人对被申请人于2022年11月11日在12315平台作出的结果反馈不服，申请行政复议，本机关于2023年1月6日予以立案受理。现已审理终结。

复议请求：请求撤销被申请人于2022年11月11日做出的举报编号为141090200202210XXXXXXXX的不予立案的行政行为，并责令重新作出处理。

申请人称：申请人于2022年9月23日XXX平台店铺“XXXXXXXX”，支付花费13.34元购买网店标题宣称“硅胶垫”一份，订单编号：220922-XXXXXXXXXXXXXXXX，商家通过韵达快递：432799876408918发出，于2022年9月27日签收。打开使用，发现问题后，申请人于2022年10月20日在全国12315平台实名举报商家的违法行为，并附上营业执照、店铺详情、产品照

片等相关图片，并对商家违法行为进行逐一系列说明。申请人称举报时上传的照片可以看到商家所销售的产品缺少相关标签标识。被申请人答复称商家产品有相关标签资料并在附件中上传，与申请人所购买的产品并不一致，缺乏事实和法律依据。其次，被申请人回复称商家产品有相关检测报告等。但申请人表示并未看到相关材料，不知道所检测的产品与申请人所购买的产品是否为同一产品同一批次,也不知道所检测的项目是否符合相关产品国家标准，故申请人对此回复不予认可。申请人称被申请人不予立案的行政行为，属于形式回复，未充分、全面履行国家市场监督管理总局令第2号令及总局第20令规定的充分、公平、全面、程序合法的原则，属于典型形式上履行告知义务，故申请行政复议。法律依据为《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、《中华人民共和国行政复议法实施条例》第十七条。

综上所述,此被申请人的不予立案行政行为导致申请人购买到的不符合食品安全标准的、涉嫌虚假宣传欺诈的产品无法退货退款(由于购物平台在商家发货10天后就会自动确认收货打款给商家，商家由于申请人拆包使用不予退货退款，被申请人不予追究结案，商家更加不会办理退货退款)、食用到不符合食品安全的产品对身体健康产生的影响无法维权;损害消费者的财产权、对购买产品质量和检测报告等的知情权、身体健康权等合法权益，故此行政行为与申请人具有法律上的利害关系。申请人称被申请人未履行法定责任，申请人依据《中华人民共和国复议法》及《中华

《中华人民共和国行政复议法实施条例》有关规定，依法申请行政复议，请求复议机关本着合法、公正、公开、及时、便民的原则，坚持有错必纠，保障法律、法规的正确实施的原则，支持申请人的复议请求，以维护申请人的合法权益。

被申请人称：我局工作人员于 2022 年 10 月 20 日接到市局 12315 平台转办的举报单后，执法人员联系 XXXXXX 有限公司，公司负责人称该公司为无货源电商,所有产品都是网上批发厂家直接发给客户，因无法现场检查取证，执法人员通知负责人到我局大庆办市场监管所进行询问，2022 年 11 月 11 日，该公司负责人到我所接受询问并提供了所销售物品的产品检验报告，相关资质及产品照片，最后还提交了举报人与其微信聊天记录，怀疑对方为恶意敲诈勒索。

鉴于 XXXXXX(河南)科技发展有限公司为网上无货源电商销售模式，但其能提供所出售产品的检验报告，并提供其产品包装信息齐全的证据材料。举报人提供的证据材料不足以证明 XXXXXX(河南)科技发展有限公司存在违法行为。我局于 2022 年 11 月 11 日对当事人进行了不予立案的答复。

经审理查明：申请人于 2022 年 9 月 23 日在拼多多平台店铺“XXXXXX 居家洗护专营店”，支付花费 13.34 元购买网店标题宣称“硅胶垫”一份，订单编号:220922-XXXXXXXX，商家通过韵达快递:432799876408918 发出，于 2022 年 9 月 27 日签收。打开使用，发现问题后，申请人于 2022 年 10 月 20 日在全国 12315

平台实名举报商家的违法行为， 申请人于 2022 年 10 月 20 日在全国 12315 平台实名举报商家的违法行为。被申请人于 2022 年 10 月 20 日接到举报， 针对申请人的投诉举报进行了调查， 逐项进行了核实回复， 因举报人提供的证据材料不足以证明 XXXXXX(河南)科技发展有限公司存在违法行为。于 2022 年 11 月 11 日对申请人进行了不予立案的答复。

上述事实有下列证据证明：

1.申请人周某身份证复印件 2.《12315 平台周某实名认证》3.《申请人在拼多多购买物品凭证》4. 快递包裹照片 5.《消费者投诉举报书》6.《河南市场监管投诉举报平台举报单》7.《濮阳市华龙区市场监督管理局询问笔录》8.《北京市产品质量监督检验研究院检验检测报告》9.《浙江华冠硅业科技有限公司营业执照》10.《XXXXXXX(河南)科技发展有限公司营业执照》11.《XXXXXXX(河南)科技发展有限公司食品经营许可证》12.《XXXXXXX(河南)科技发展有限公司》法定代表人周云霞身份证复印件。13. 被举报人与申请人聊天记录.

本机关认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条 “县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。” 规定， 被申请人作为华龙区食品安全监督管理部门， 具有处理食品投诉举报、 查处食品安全违法行为的法定职责。依照第三条 “该办法所称的投诉， 是指消费者为生活消费需要购买、 使用商品或者接受服务， 与经营者发生消费者权益争

议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”和第七条“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。”之规定，对于投诉问题，根据第十六条“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。”本案申请人与商家对基本事实各执一词，不具备调解事实基础，被申请人无法组织行政调解。对于举报问题，根据第三十一条“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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。”对于案件是否涉及违法、是否应当立案移送问题，被申请人因现有证据不能证明经营者具有违法行为，故无法立案移送处理，且将处理结果按时向申请人进行了回复，该行为未见不当。

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、《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十三条之规定，本机关决定如下：

维持被申请人于2022年11月11日对申请人作出的结案反馈。

对本决定不服，可以自接到本决定之日起15日内，向

华龙区人民法院提起行政诉讼。

2023年2月13日