

广州市从化区人民政府

驳回行政复议请求决定书

从化府行复〔2024〕16号

申请人：周某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人确认被申请人未在法定期限内对其投诉作出是否受理并告知的行为违法，于2024年1月17日向本府申请行政复议，本府依法予以受理。本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人称：

申请人因与广州XXXX有限公司存在购物纠纷，向被申请人邮寄投诉举报信（邮政快递单号XB5952422XXXX）邮寄，被申请人于2023年12月8日签收，截至目前申请人一直没有收到投诉举报受理告知书。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”，被申请人收到投诉举报信超过 7 工作日，未告知申请人是否受理，属于办案程序违法，已经影响到申请人合法权益的维护主张。

被申请人称：

一、被申请人已依法履行法定职责

申请人于 2023 年 12 月 8 日向被申请人投诉举报广州 XXXX 有限公司存在价格违法的行为。

收到申请人提供的线索后，被申请人立刻对上述情况进行调查。2023 年 12 月 18 日，经初步核查，被申请人认为上述投诉符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件，并通过全国 12315 平台短信推送的方式将被申请人已受理上述投诉的信息告知申请人。

2023 年 12 月 28 日，因案情复杂，被申请人将相关线索延期至 2024 年 1 月 22 日。经查明，当事人持有有效《营业执照》，并在其拼多多店铺 XXXX 吃货店公示。当事人于 2023 年 11 月 20 日上架链接商品链接名为“(首单直降推荐)无骨鸡爪罐装去骨泡脚凤爪网红零食柠檬酸辣脱骨”的链接，为吸引客流，在其宣传页面放有“4 斤批发价 9.9 元”的宣传用语，点开其具体销售选项后可见其标明不同规格的具体价格，其中不同选项的价格均高于 4 斤 9.9 元的价格，被申请人认为当事人宣传页面上对价格的宣传与实际情况不符，上述行为违反了《中华人民共和国广告法》第四条第一款“广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、

误导消费者”的规定。被申请人认定当事人存在发布虚假广告的行为。

鉴于当事人 2023 年 11 月 20 日发布上述宣传广告，宣传时间较短，销量仅有一单；且当事人在该商品具体选项标明了具体的规格及其对应的价格，对消费者的误导程度较少，且商家已对上述违法行为进行改正，2024 年 1 月 19 日，被申请人根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（一）项“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果”的规定，被申请人对当事人的上述行为不予立案处理。

二、被申请人已依法受理申请人提出的投诉举报

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”的规定，被申请人于 2023 年 12 月 8 日收到申请人提出的投诉后，依法进行处理。被申请人于 2023 年 12 月 18 日决定受理相关线索，并通过全国 12315 平台短信推送的方式将线索已受理的相关信息告知投诉人。2024 年 1 月 24 日，当事人表示其拒绝任何调解诉求，拒绝参与调解，依据《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“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的”的规定，被申请人于 2024 年 1 月 24 日决

定对投诉事项终止调解。2024 年 1 月 24 日，被申请人通过全国 12315 平台短信推送的方式将上述调解与不予立案结果告知申请人。因此，被申请人处理申请人提出的投诉举报程序合法。

三、申请人与被申请人依法履职之间没有利害关系

被申请人对广州 XXXX 有限公司投诉是否受理的决定，对申请人的人身权和财产权均不产生实际损害，且被申请人已通过全国 12315 平台短信推送将已受理的情况与投诉举报处理结果告知申请人，申请人的程序知情权没有受到侵害。申请人提起的事项不符合《中华人民共和国行政复议法》的第十一条及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：（二）申请人与具体行政行为有利害关系”规定的情形。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第二项的规定“有下列情形之一的，行政复议机关应当决定驳回行政复议申请：（二）受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合行政复议法和本条例规定的受理条件的”的规定，恳请复议机关驳回行政复议申请。

综上，被申请人对申请人提出的未对其投诉进行受理的答复处理事实清楚，证据充分，适用法律法规准确，程序合法。被申请人已在法定期限内履行了处理结果的告知义务，且申请人的复议申请不符合受理条件，恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

申请人于2023年11月26日在广州XXXX有限公司(下文简称“被投诉人”)经营的拼多多平台网店“XXXX吃货馆”支付12.7元购买1盒“无骨鸡爪”，发现被投诉人宣传涉案产品4斤批发价9.9元，但其在实际购买涉案产品200g最低都需要12.7元，认为被投诉人存在价格欺诈行为，于2023年12月6日通过信件(单号：XB5952422XXXX)向被申请人邮寄投诉举报信，要求被申请人组织调解，督促被投诉人承担民事责任。

2023年12月8日，被申请人收到上述投诉举报信。2023年12月18日，被申请人对申请人的投诉事项予以受理，并通过全国12315平台向申请人手机尾号“6592”发送短信，告知上述受理情况。

2024年1月18日，被申请人前往被投诉人经营场所进行检查。同日，被投诉人委托其员工温某接受被申请人的询问调查。经检查，涉案产品于2023年11月20日上架，期间共销售1件。2024年1月18日，被申请人作出《当场行政处罚决定书》(穗从市监当罚〔2024〕3001号)，对被投诉人作出警告的行政处罚。

经组织调解，被投诉人于2024年1月23日向被申请人提交《情况说明》，表示同意为申请人办理退货退款申请，但拒绝调解。因被投诉人明确拒绝调解，被申请人于2024年1月24日作出终止调解的决定，并于同日通过全国12315

平台向申请人手机尾号“6592”发送短信，告知上述终止调解的结果。

以上事实，有涉案商品照片、涉案产品交易页截图、投诉举报信、现场笔录、询问调查笔录、情况说明、当场行政处罚决定书、产品列明截图、全国 12315 平台短信截图（若干）等证据予以证实。

申请人确认被申请人未在法定期限内对其投诉作出是否受理并告知的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“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”，被申请人具有对辖区内投诉举报行为处理的职权。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款规定：“本办法所称的投诉，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”，第十四条规定：

“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”，第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；……；终止调

解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人”。

本案中，被申请人于 2023 年 12 月 8 日收到申请人投诉举报材料后，于 2023 年 12 月 18 日对涉及的投诉事项予以受理，并通过短信告知申请人相应受理情况，其已在法定期限内履行职责。对于申请人提出其在投诉举报信中明确写明手机号码没有短信接收功能，本府认为，上述规定并未明确限定被申请人对于投诉是否受理的结果向投诉举报人告知的方式，申请人以手机号码取消短信接收功能为由不接受短信通知与常理不符，且于法无据，亦将浪费行政资源，降低行政效率。故申请人关于告知方式的单方限定不能对被申请人产生效力，被申请人以短信方式告知申请人并无不当。因此，告知是否受理的行为系过程性行为，对申请人的权利义务并不产生实质影响，亦未违反程序规定。

综上，被申请人已在法定期限内履行职责，应予驳回申请人的行政复议请求。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以在收到本决定书之日起 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

广州市从化区人民政府

二〇二四年二月四日