

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〕252号

申请人：李某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人请求确认被申请人未在法定期限内对其提出的投诉事项作出是否受理并告知的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年8月16日予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

申请人称：

申请人于2024年7月22日左右向被申请人邮寄举报信，反映广州某电子商务有限公司开设的网店存在虚假夸大宣传产生消费纠纷一事，要求被申请人履行职责，并提供了相关的证据。申请人通过邮政挂号信邮寄，被申请人于7月26日签收，目前已经超过

法定7个工作日，没有履行告知职责程序，属于程序违法。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条规定：“市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法”，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”。《消费者权益保护法》第四十六条规定：“消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者”。以上法律法规和规范性文件之所以规定市场监督管理部门要告知投诉人的受理情况，是为了促使市场监督管理部门积极履职，保障投诉人的知情权和监督权，同时也能减少行政争议的发生。而被申请人在处理投诉时应做到程序合法，被申请人超过法定期限未告知申请人投诉是否受理，违反了相关法律法规，属于违反法定程序，应该予以确认违法。

被申请人称：

2024年7月26日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，投诉举报信反映其在广州某电子商务有限公司的拼多多店铺购买的“生姜贴”涉嫌虚假夸大宣传，要求被申请人协调调解，赔偿损失。

申请人邮寄的投诉举报信仅提供了产品实物图、商品页面截图，未提供下单人姓名、联系方式、收货地址等信息，其提交的资料不符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条第一款第

（三）项：“投诉应当提供下列材料：……（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实”或第十条第一款“委托他人代为投诉的，除提供本办法第九条第一款规定的材料外，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明”的规定。申请人未能提供与被投诉人之间存在消费者权益争议事实的材料，不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的”规定的不予受理情形。被申请人于2024年8月1日作出不予受理的决定，并于当日告知申请人其投诉事项不予受理。

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”的规定，被申请人于2024年7月26日收到申请人的投诉举报信后，分别按照投诉程序和举报程序进行了处理，对于投诉程序，因发现其投诉事项不符合受理情形，被申请人于2024年8月1日告知其对其投诉事项不予受理。

综上，被申请人对申请人提出的投诉事项于七个工作日内作出不予受理的决定，证据充分，适用法律法规准确，程序合法。恳请行政复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

申请人称其在广州某电子商务有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的拼多多平台店铺购买产品“生姜贴”，收货后认为被投诉人涉嫌虚假宣传，遂于2024年7月23日通过信件向被申请人邮寄投诉举报信，投诉请求包括要求被申请人组织调解及查处违法行为等。

2024年7月26日，被申请人收到上述投诉举报信。经调查，被申请人认为申请人邮寄的投诉举报材料仅提供了涉案产品实物图、商品页面截图，但未提供下单人姓名、联系方式、收货地址等证明与被投诉人之间存在消费者权益争议事实的材料，无法证明其与被投诉人之间存在消费者权益争议，进而根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的”的规定，对申请人提出的投诉事项作出不予受理的决定，并于2024年8月1日向申请人手机尾号“6741”发送短信，告知申请人上述投诉事项不予受理的结果。该短信详情，显示发送状态为用户已接收。

以上事实，有产品实物图、商品页面截图、投诉举报信、信件物流详情、短信详情等证据予以证实。

申请人请求确认被申请人未在法定期限内对其提出的投诉事项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》第九条第一款第（三）项规定：“投诉应当提供下列材料：……（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实”，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”，第十五条第（三）项规定：“第十五条 投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的”。

本案中，被申请人于2024年7月26日收到申请人提交的投诉材料，后根据调查情况于2024年8月1日将涉案投诉事项不予受理的结果告知申请人，被申请人已在法定期限内履行职责。

综上，被申请人在行政复议受理前已经履行法定职责，应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

二〇二四年九月二日