

广州市从化区人民政府

行政复议决定书

从化府行复〔2024〕290号

申请人：张某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2024年8月28日在全国12315平台上对其提出的投诉事项作出不予受理的答复，向本府申请行政复议，本府于2024年9月19日依法予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人于2024年8月28日在全国12315平台上对其提出的投诉事项作出不予受理的答复。

申请人称：

申请人因消费纠纷于2024年8月21日通过12315平台投诉在

被申请人辖区内购买到不符合食品安全法的伪劣食品，被申请人随后做出案件不予受理决定，理由为申请人提交的投诉姓名和电话和购买涉案产品的信息不一致，不能证明申请人与商家有交易关系。申请人对于被申请人作出的不予立案决定不认同，申请人为涉案产品购买人，购买涉案产品所绑定的手机号“1321218XXXX”和实名认证“张某”也是申请人本人，与投诉人电话姓名一致。而淘宝交易信息电话“1865883XXXX”也是申请人的手机号，实名认证也为“张某”申请人本人。淘宝未要求购买人必须填写“真实姓名”，而“山海”是申请人的网上购物虚拟名称。

综上，投诉人电话 1321218XXXX 与涉案产品购买人电话 1865883XXXX 均为申请人的手机号码，两个手机号以及淘宝实名认证皆为申请人“张某”。以上足以证明申请人就是涉案产品购买者，申请人提交的证据信息已可初步证明存在交易关系，符合案件受理条件。

被申请人称：

2024 年 8 月 21 日，被申请人收到 12315 平台转来的投诉单，投诉单反映其在淘宝平台“广州从化某店”购买的 1 瓶“蜜糖黄皮果干”涉嫌违反食品安全法，诉求为退赔费用，赔偿损失。

申请人的投诉单提供的订单截图显示其订单收货信息为：山海, 186****7522, 玉砂道西侧某号楼, 该收货信息与投诉人姓名、地址、联系电话无关联性，无法证明其提供的订单号为投诉人购买，

投诉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，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”和第十条第一款“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28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，同时告知申请人补齐证明材料后再行投诉。

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8月21日收到申请人在全国12315平台转来的投诉单，因发现其投诉事项不符合受理情形，被申请人于2024年8月28日告知其所提出的投诉事项不予受理的结果。

被申请人作出不予受理答复，是告知申请人补正相应的材料，

是程序性事项的告知行为，并非的最终处理，对申请人合法权益不产生实际影响。

综上，被申请人对申请人投诉事项不予受理，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：

申请人称其于2024年8月11日在广州某有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的网店“广州从化某店”支付49元购买涉案产品“从化鸡心黄皮干”。收货后，申请人认为涉案产品属于预包装食品，但却无生产日期、生产许可证编号等信息，违反了《中华人民共和国食品安全法》的规定，遂于2024年8月21日通过全国12315平台向被申请人进行投诉，要求被投诉人退赔费用、赔偿损失等。

2024年8月21日，被申请人收到上述投诉事项。经核实，被申请人发现申请人所提交附件中有关交易信息，仅记载收货人信息为山海,186****7522,玉砂道西侧某号楼，与其提出投诉事项所预留投诉人姓名（张某）、地址（天津市滨海新区）、联系电话（1321218XXXX）等信息均无关联性，无法证明所反映的交易为其购买，所提交的资料未能与被投诉人之间存在消费者权益争议事实。根据《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的事实”及第十五条第（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，被申请人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28日通过全国12315平台告知申请人其所提出的投诉事项不予受理的原因及结果，并告知申请人补齐证明材料后再行投诉。

以上事实，有涉案产品交易截图、全国12315平台截图等证据予以证实。

申请人不服被申请人于2024年8月28日在全国12315平台上对其提出的投诉事项作出不予受理的答复，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，根据申请人提交的涉案产品交易截图，被申请人核实相关收货信息与申请人提交投诉举报材料的姓名、地址、联系电话等信息，发现相关信息未能一一对应，申请人提供的材料无法证明相关交易系其购买，进而被申请人认定申请人所提出的投诉事项属不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的情形，后作出不予受理的决定，并无不当，本府予以支持。此外，申请人在复议期间所提交的相关补正材料，被申请人亦已在涉案答复中告知其相应途径，申请人可循补正相关材料后，再行提出投诉事项。

综上所述，对申请人的行政复议请求不予支持，被申请人于2024年8月28日在全国12315平台上对其提出的投诉事项作出不予受理的答复，认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当，应予以维持。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，决定如下：

维持被申请人于2024年8月28日在全国12315平台上对其提出的投诉事项作出不予受理的答复。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》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
二〇二四年十月十七日

