

# 广州市从化区人民政府

## 行政复议决定书

从化府行复〔2024〕301号

**申请人：**刘某。

**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9月20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29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9月20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：**

1. 申请人于2024年9月8日在拼多多平台的某专营店购买了

一款白云山的牙膏，9月11日通过极兔快递取回。购买牙膏的行为是为了满足生活消费需要，属于正常的消费行为，并没有在网上多次购买，多次投诉。

2. 申请人已经提供了充分的证据证明所购牙膏存在违反《广告法》第17条和《牙膏监督管理办法》第19条的情况。牙膏外包装上的描述与实际备案信息不符，存在虚假宣传和误导消费者的问题，这足以构成消费者权益争议的事实，该产品的违法事实确实存在，在没有联系我了解过任何情况就直接给出不予处理这是渎职。

3. 被申请人以申请人未提供含有姓名、电话号码的交易信息，不能证明消费者权益争议为由不予受理投诉，这是不合理的。申请人所提供的关于牙膏违规的证据已经能够清晰地表明存在消费纠纷，而要求提供特定格式的交易信息过于苛刻，且与证明消费争议的实质并无直接关联。

4. 被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项作出不予受理决定是不恰当的。申请人能够证明与被投诉人之间存在明确的消费者权益争议，被申请人应当依法履行职责，对投诉进行受理和处理。

综上所述，被申请人作出的不予受理决定缺乏事实和法律依据，请求复议机关依法予以撤销，并责令被申请人重新受理并处理申请人的投诉。

**被申请人称：**

2024年6月11日，被申请人收到12315平台转来的投诉单，投诉单反映其在拼多多平台“某专营店”购买的1款“白云山牙膏”涉嫌违反虚假宣传，诉求为赔偿损失。

申请人的投诉单仅提供了产品订单编号，未提供下单人姓名、联系方式、收货地址等信息，其提供的订单截图不能证明产品是其本人购买。被申请人联系商家后，显示其提供的订单收货信息为：刘\*，1959084XXXX，河南省郑州市新郑市XX校区，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举报人购买，投诉举报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，其提交的材料不符合《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的事实”的规定，被申请人依据《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，被申请人决定不予受理投诉人的投诉请求，并于2024年9月20日告知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。

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9月8日在拼多多网店“某专营店”购买涉案产品“牙膏”，收货后发现涉案产品存在虚假宣传功能情形，违反了《牙膏监督管理办法》及《中华人民共和国广告法》的规定，遂于2024年9月11日通过全国12315平台向被申请人进行投诉，要求商家赔偿损失。

2024年9月11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通过12315平台所提交附件中有关交易订单截图，仅记载订单编号，未反映收货人姓名、联系方式、收货地址等信息，所提供的交易订单截图无法证明涉案产品系其购买。为进一步核实相关情况，被申请人从涉案商家处获取相应交易信息，但发现该交易信息记载收货人为刘\*，手机号为1959084XXXX，联系地址为河南省郑州市新郑市XX东校区，与其提出投诉事项所预留投诉人姓名(刘某)、地址(河南省商丘市XX)、联系电话(1954701XXXX)等相关信息未能一一对应，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9月20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，有交易订单截图（若干）、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9月20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，被申请人核实交易订单截图记载的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9月20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9月20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  
二〇二四年十月二十三日

