

广州市从化区人民政府

行政复议决定书

从化府行复〔2024〕355号

申请人：吕某。

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10月23日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11月4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10月23日对其提出的投诉事项作出不予受理的答复。

申请人称：

被申请人未依法履职，事实认定不清。

被申请人称：

2024年10月21日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，信件反映其在广州市某有限公司的拼多多平台“某旗舰店”购买的“猪肚鸡”商品条码涉嫌违法，诉求为行政处罚及赔偿。

对于申请人的投诉举报信，被申请人分别按照投诉程序和举报程序进行处理。

对于其投诉事项，申请人的投诉举报信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。因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，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，我局依据《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10月23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材料，是程序性事项的告知行为，并非最终处理结果，对申请人合法权益不产生实际影响。

对于其举报内容，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定“市场监督管理行政部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外”的规定，对于申请人举报的线索，目前处于核查期中，尚未答复，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，适用法律法规正确，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10月12日在广州市某有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的网店“某旗舰店”购买一盒涉案产品“猪肚鸡”，收货后认为涉案产品涉嫌违法使用产品条形码，遂于2024年10月18日通过信件（邮件号：XB23796971713）向被申请人投诉举报材料，其诉求包括要求被申请人进行查处、责令被投诉人赔偿损失等。

2024年10月21日，被申请人收到上述投诉举报材料。经核实，被申请人发现申请人所提交附件中有关交易信息，除记载产品订单编号外，未记载下单人姓名、联系方式、收货地址等有效信息，

无法证明涉案交易产品为其购买，所提交的资料未能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议事实，遂根据《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，对申请人提出的投诉事项作出不予受理的决定，并于2024年10月23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10月23日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，申请人提交的涉案产品交易截图，除记载产品订单编号外，未记载下单人姓名、联系方式、收货地址等有效信息，其所提交的资料无法证明涉案交易产品为其购买，被申请人据此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，并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10月23日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10月23日在全国12315平台上对申

请人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
二〇二四年十一月十九日