

广州市从化区人民政府

行政复议决定书

从化府行复〔2024〕404号

申请人：闫某。

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12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12月6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12日对其提出的投诉事项作出不予受理的答复。

申请人称：

申请人在全国12345平台投诉拼多多平台涉案店铺“某健康

专营店”涉嫌网页虚假宣传，诱导消费者购买的商品与网页宣传不符。申请人投诉的事实清晰，证据齐全，被申请人于2024年10月12号作出的不受理，申请人不服处理结果。

被申请人称：

2024年9月29日，被申请人收到12315平台转来的申请人的投诉单1440117002024092944312962，并附有附件8份。投诉单反映其在拼多多平台“某健康专营店”购买的“防脱育发液”涉嫌违反虚假宣传，诉求为退货退款并赔偿损失。

申请人的投诉单提供的订单收货人信息为：刘某，1841098XXXX，某超市附近，该收货信息与申请人姓名、地址、联系电话无关联性，无法证明其提供的订单号为申请人购买，另其提供的付款信息无支付人姓名等信息，其提供的付款截图亦不能证明产品是其本人购买。申请人未能提供与涉案商家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申请人的投

诉请求，并于2024年10月12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，并非最终的处理，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22日在拼多多平台网店“某旗舰店”购买涉案产品“防脱育发液”，收货后认为涉案产品涉嫌虚假宣传，遂于2024年9月29日通过全国12315平台向被申请人提交投诉事项，其诉求包括退货退款、赔偿500元等。

2024年9月29日，被申请人收到上述投诉材料。经核实，被申请人发现申请人所提交附件中有关交易信息，记载的订单收货人为刘三，1841098XXXX，某超市附近等信息，与申请人提出投诉时预留的姓名、地址、联系电话均无关联性，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涉案商家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12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12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，所记载的订单信息，与申请人提出投诉时预留的姓名、地址、联系电话均无关联性，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涉案商家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12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12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
二〇二四年十二月二十四日