常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第49号

申请人：刘某

被申请人：钟楼区某局

申请人刘某对被申请人钟楼区某局作出的举报投诉处理行为不服，于2023年6月30日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。现已审理终结。

申请人请求：1.请求复议机关确认被申请人回复文件违法；2.责令被申请人按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》重新履职。

申请人称：申请人于钟楼区某店其开设的网店内成立买卖合同，发生消费纠纷后向被申请人通过邮政挂号信的方式投诉举报向被申请人反应该情况，被申请人签收后回复告知简介：不予立案/违法轻微/责令改正。申请人认为：在向被申请人提交的证据材料中，提供了商品快照/二维码视频，在商品快照里，明显体现出第三人（钟楼区某店）起店铺销售数量，根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十八条规定的法定职责：办案人员应当全面、客观、公正及时进行案件调查，收集、调取证据，并依照法律、法规、规章的规定进行检查。执法人员调查取证需要全面，本案中从书面答复中看出，执法人员并没有进行全面调查。具体到本案申请人是否具有行政复议资格，是否存在利害关系。《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为是否具有行政复议申请人资格问题的答复》（〔2013〕行他字第14号）明确指出“根据《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款，《行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项规定，举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有行政复议申请人资格。”本案中，申请人作为消费者，认为自身购买的产品不符合我国法律规定，向被申请人投诉举报，就投诉举报事项作出的回复与申请人的维权产生潜在的影响。对于被申请人明显存在不当的地方，任何一个中华人民共和国公民都有权依照宪法行使监督权，职能部门没有依法履职或者明显存在作出的行政行为不当，公民依法向上级反应问题。秉着高效便民的原则，申请人可以通过手持身份证原件录制视频或网络视频通话确认的方式，来确认本次复议申请是本人真实意愿提出的复议申请，避免采用劳民伤财的方式前往复议机关或邮寄身份证原件来核实本次复议的申请，如复议机关一定需要采用劳民伤财的方式来前往复议机关确认申请人的真实性，申请人同意前往，一切所产生的费用由复议机关错误采用劳民伤财的行政行为进行承担。

申请人提交的主要证据材料有：1. 投诉举报信；2. 涉案商品图片及信息；3.付款凭证。

被申请人称：一、被申请人对申请人投诉举报事项具有行政处理职权。被申请人2023年6月13日收到申请人通过邮寄挂号信方式提交的投诉举报信一份，反映其在钟楼区某店拼多多店铺购买的产品不是有机食品，但被投诉人在其开设的店铺内宣传产品是有机食品，不符合《中华人民共和国广告法》的规定，要求退一赔三不足500 为 500。该投诉举报事项涉及广告监督管理工作。根据《中华人民共和国广告法》第六条第二款、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款之规定，被申请人具有对申请人投诉举报事项的行政处理职权。二、被申请人对申请人投诉举报事项行政处理程序合法。被申请人 2023年6月13日收到申请人投诉举报信，于2023年6月15日对被投诉举报人现场核实情况，组织调解。被投诉举报人当场辨认申请人投诉举报信中提供的图片，否认图片中的广告内容为其发布，被投诉举报人现场打开其在拼多多平台开设的店铺，经检查，被申请人未发现有申请人举报的广告内容。因被投诉举报人明确表示不同意申请人的退赔诉求，被申请人于 2023年6月19 日依法终止调解，并当日将《投诉终止调解决定书》通过邮寄方式送达申请人。因调查收集的证据不能证明被投诉举报人行为违法，被申请人于 2023 年6月19 日依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第四项之规定，经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（四） 依法可以不予立案的其他情形，决定不予立案，并于 2023 年 6月 19 日将《举报不予立案告知书》通过邮寄方式送达申请人，程序合法。《市场监管总局关于印发<市场监督管理部门处理投诉举报文书式样>的通知》 (国市监网监〔2019〕242号)规范了全国市场监管部门投诉举报处理工作的文书式样，其中“文书式样十一《举报不予立案告知书》”与被申请人向申请人邮寄送达的《举报不予立案告知书》式样一致，被申请人作出的《举报不予立案告知书》并无不当。综上，被申请人依法履行法定职责，在法定期限内对申请人的投诉举报事项依法作出处理，程序合法、事实清楚，请求复议机关依法驳回申请人的复议请求。

被申请人提交的主要证据材料有：1. 案件来源登记表；2. 不予立案审批表；3. 现场笔录及取证照片；4. 投诉终止调解决定书及举报不予立案告知书。

经审理查明：2023年6月13日，被申请人收到申请人提交的投诉举报信，反映其在钟楼区某店拼多多店铺内宣传产品是有机食品，其购买的产品并不是有机食品。2023年6月15日，被申请人对被投诉举报人进行现场核实情况，未发现有申请人举报的广告内容。被申请人组织调解，被投诉举报人拒绝调解。2023年6月19日，被申请人作出不予立案决定，将《举报不予立案告知书》邮寄给申请人。同日，被申请人作出投诉终止调解决定，将《投诉终止调解决定书》邮寄给申请人。

上述事实有下列证据证明： 1. 案件来源登记表；2. 不予立案审批表；3. 现场笔录及取证照片；4. 投诉终止调解决定书及举报不予立案告知书等。

本机关认为：一、根据《中华人民共和国广告法》第六条第二款规定：“县级以上地方工商行政管理部门主管本行政区域的广告监督管理工作，县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责广告管理相关工作。”《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。”被申请人具有对申请人投诉举报事项处理的法定职权。二、（一）根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”和第二十一条第二款规定：“终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”2023年6月13日，被申请人收到举报投诉材料，依法受理、组织调解，并在法定期限内告知申请人受理和终止调解情况。被申请人对于投诉事项的处理程序合法。（二）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。”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定：“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”2023年6月13日，被申请人收到上级交办的申请人的举报投诉材料，依法核查，并在法定期限内告知申请人不予立案情况。被申请人对于举报线索的处理程序合法。三、（一）根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项规定：“有下列情形之一的，终止调解：（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的”，被申请人因

被投诉举报人明确拒绝调解，决定终止调解。被申请人作出终止调解决定事实清楚、证据充分。（二）根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项规定：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（四）依法可以不予立案的其他情形”，被申请人对被投诉举报人进行现场检查，因被申请人未发现有申请人举报的广告内容。被申请人决定不予立案。被申请人作出不予立案决定事实清楚、证据充分。综上，被申请人已经履行了法定职责。

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项的规定，本机关决定如下：

驳回申请人刘某的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定之日起十五日内，向常州市武进区人民法院提起行政诉讼。

2023年8月25日