常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第52号

申请人：牟某

被申请人：钟楼区某局

申请人牟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7月10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.撤销被申请人作出对申请人的答复内容。2.责令被申请人限期重新作出书面答复。

申请人称：投诉人通过12315平台向被申请人投诉（附带有举报内容）某公司涉嫌违规生产电动三轮摩托车欺骗消费者一事。被申请人于2023年5月29日答复，经查，投诉人购买的电动车并非被投诉人生产销售，被投诉人表示拒绝调解。申请人认为：一、被申请人并未针对举报内容进行告知是否立案，属于程序违法。二、答复中说并非被投诉人所生产销售？那为何有被投诉人的出具的合格证和一致性证书？三、退一万步说，属于假冒，那为何被申请人不进一步通报移交网店所在地市场部门联合查处？属于不作为。另外，行政机关作出不利于当事人的行政决定，应当告知救济途径和期限，本案中市市场监管局未将救济途径和期限告知，程序违法。恳请人民政府支持复议请求，撤销被申请人答复内容，责令被申请人重新作出答复书，以维护法律的威严。

申请人提交的主要证据材料有：1. 全国12315投诉单截图；2. 车辆一致性证书图片；3.付款凭证。

被申请人称：一、被申请人具有处理本行政区域的产品质量投诉的法定职权。根据《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》以下称（“投诉举报暂行办法”）第四条第二款的规定，被申请人具有处理申请人对本行政区域产品质量投诉的法定职权。二、被申请人处理申请人的投诉程序合法。被申请人于2023年5月18日通过江苏省 12315平台收到申请人提交的关于被投诉人（某公司）生产的电动正三轮轻便摩托车，铭牌标明额定电压60V，涉嫌非法改装的投诉单及所附相关证据材料。被申请人于2023年5月29日通过全国12315平台告知申请人“经审查，符合受理条件，决定受理”。执法人员于2023年5月24日向被投诉人出示了投诉单及所附相关证据材料，经被投诉人确认后表示：“投诉人购买车辆淘宝店并非其授权的官方销售行为，投诉材料里显示的某公司与其无销售关系”。同时被投诉人向执法人员提供了《情况说明》。因调查收集的证据不能证明申请人购买的车辆为被投诉人生产销售，执法人员于2023年5月29日依据《投诉举报暂行办法》第十二条第一款的规定，分别通过12315平台和短信平台告知申请人“经查，投诉人购买的电动车并非被投诉人生产销售，并表示拒绝调解”。因此，被申请人处理申请人的投诉程序合法。三、申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”上述规章的规定明确了投诉与举报的定义范围。国家市场监督管理总局为提高执法效率、便利群众，主办了全国12315平台（平台网址为<https://www.12315.cn>），该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>>我要举报”两个独立入口，进入后均有须知内容告知，并需提交人确认。同时，《暂行办法》第八条规定：“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”依据上述规章规定，申请人可以通过多种渠道向市场监管部门提出投诉举报。申请人自主选择通过全国12315平台进行投诉，并已阅读“投诉须知”，应当视为申请人已知晓其内容和相应规则，即应当按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。申请人在明知全国12315平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报，故申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件。综上，被申请人在法定期限内对申请人的投诉事项依法处理，程序合法、事实清楚，履行了法定职责，且申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1. 案件来源登记表；2. 江苏市场监管投诉举报平台；3. 情况说明；4. 12315平台网页和发送短信截图。

经审理查明：2023年5月18日，被申请人收到申请人通过全国12315平台的投诉，反映其在天猫店铺购买的由某公司生产的电动正三轮轻便摩托车铭牌标明额定电压60V，涉嫌非法改装。2023年5月24日，被申请人对于被投诉人某公司进行调查，被投诉人表示该店铺经营者“某公司”从未与其有过经销关系，同日，被投诉人出具《情况说明》给被申请人。2023年5月29日，被申请人作出立案受理决定并通过全国12315平台告知申请人受理决定，同日，被申请人将“投诉人购买的电动车并非被投诉人生产销售，被投诉人表示拒绝调解”的投诉处理结果通过全国12315平台告知申请人，并短信发送终止调解决定给申请人。

上述事实有下列证据证明：1. 案件来源登记表；2. 江苏市场监管投诉举报平口；3. 情况说明；4. 12315平台网页和发送短信截图等。

本机关认为：一、根据《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域内的产品质量监督工作。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产品质量监督工作。”和《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事项处理的法定职权。二、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5月18日，被申请人收到投诉材料，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。三、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”，本案中，被申请人因被投诉人某公司明确拒绝调解，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。四、根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十一条第（一）项规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：（一）认为被申请人不履行法定职责的，提供曾经要求被申请人履行法定职责而被申请人未履行的证明材料。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”和第八条规定：“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”根据上述规定，结合申请人提交的证据材料，全国12315平台“我要投诉”窗口中的“投诉须知”已明确告知“由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”申请人在知悉且同意全国12315平台“投诉须知”内容的情况下，通过该平台“我要投诉”入口填写有关“赔偿损失”的投诉内容，故申请人请求确认被申请人未在法定期限内对举报事项是否作出立案缺乏事实及法律依据。故被申请人按投诉程序处理符合程序，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：

驳回申请人牟某的行政复议申请。

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9月6日