常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第56号

申请人：杨某

被申请人：钟楼区某局

申请人杨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21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.依法撤销被申请人作出的答复；2.责令被申请人限期内重新书面回复申请人。

申请人称：申请人于通过 12315 平台投诉举报某公司销售LED户外灯，其主页广告宣传【对比】本产品：使用6个月后 我们选用铝制外壳，色泽亮丽，快速散热立马体现出优势，优质高亮芯片 我们选用铝制外壳，色泽亮丽，快速散热立马体现出优势。劣质产品：使用6个月后 山寨版外壳采用廉价的塑料材质或薄铁皮外壳，影响散热，易生锈。普通贴片芯片 山寨版灯芯数量偷工减料，做工粗糙，亮度低，发热高，有安全隐患。该【对比】不符合广告法，显然商家有意提高自家产品贬低其他产品。要求电话调解，依法赔偿，启动诉转案，处罚后奖励。被申请人于2023-07-07对该投诉做出处理结果，结案反馈；经了解，商家不同意投诉人赔偿的诉求，我局依法终止调解。申请人认为被申请人只对投诉作出处理，没有对投诉中含的举报内容作出分别处理，未依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理，被申请人未完全履行其职责，存在行政不作为。申请人依据《行政复议法》提起行政复议，是否受理、处理结果请书面回复。请依法裁决申请人的行政复议申请，支持申请人的所有请求。

申请人提交的主要证据材料有：1.全国12315平台投诉页面截图；2.产品交易订单截图。

被申请人称：一、被申请人具有处理申请人投诉事项的法定职权。被申请人2023年7月3日收到申请人通过全国12315平台提交的投诉单一份，反映某公司销售投光灯时，在主页宣传对比本产品：使用6个月后，我们选用铝制外壳，色泽亮丽，快速散热立马体现出优势，优质高亮芯片。劣质产品：使用6个月后山寨版外壳采用廉价的塑料材质或薄铁皮外壳，影响散热，易生锈。普通贴片芯片山寨版灯芯数量偷工减料，做工粗糙，亮度低，发热高，有安全隐患。该【对比】不符合广告法，显然商家有意提高自家产品贬低其它产品。要求电话调解，依法赔偿。该投诉事项涉及广告监督管理工作。根据《中华人民共和国广告法》第六条第二款和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下称为：暂行办法）第四条第二款的规定，被申请人具有处理本行政区域广告投诉的法定职权。二、被申请人处理申请人的投诉程序合法。被申请人2023年7月3日收到申请人投诉单，2023年7月4日告知申请人“经审查，符合受理条件，决定受理。”2023年7月4日被申请人委派执法人员到被投诉人现场核实情况，组织调解。在该事项中，被投诉人仅是泛泛宣传自己的商品比其他商品好，并未明示或暗示地指向其他特定生产经营者的商品，故被投诉人明确表示不同意申请人的赔偿诉求，被申请人依法终止调解，并于2023年7月7日将终止调解决定通过全国12315平台告知申请人。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。《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——市场监督管理部门的投诉举报平台（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，因此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，申请人提出的复议申请没有事实依据和法律依据，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.全国12315平台流转记录；2.全国12315平台网页截图；3.现场检查笔录；4.营业执照和身份证复印件。

经审理查明：2023年7月3日，被申请人通过全国12315平台收到申请人提交的投诉单，反映被投诉人某公司销售投光灯的广告存在有意夸高自家产品贬低其它产品的情况，要求退赔费用，损失赔偿。2023年7月4日，被申请人作出投诉受理决定，并于当日通过全国12315平台告知申请人。同日，被申请人到被投诉人现场核实情况，组织调解，并制作现场笔录，被投诉人明确表示不同意申请人的赔偿诉求。因被投诉人明确表示拒绝调解，被申请人决定终止调解，并于2023年7月7日将终止调解决定通过全国12315平台告知申请人。

上述事实有下列证据证明：1.全国12315平台流转记录；2.全国12315平台网页截图；3.现场检查笔录；4.营业执照和身份证复印件。

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：“县级以上地方市场监督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7月3日，被申请人收到申请人投诉材料，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。程序符合规定。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”，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“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，仍通过该平台“我要投诉”入口填写有关“退赔费用、赔偿损失”的投诉内容，系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监督管理法律法规行为的举报，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。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：

驳回申请人杨某的行政复议申请。

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15日