常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第69号

申请人：陈某

被申请人：钟楼区某局

申请人陈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8月9日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。因案件情况复杂，本机关于2023年9月27日决定延期作出行政复议决定。现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人针对申请人于2023年3月21日通过常州12345微信小程序提出的投诉举报未将举报是否立案告知申请人的行政违法行为并责令期限告知。

申请人称：申请人认为某店存在违反《认证认可条例》中相关的规定的情形，申请人为维护自身的权益，请求行政机关处置加害人法律责任，收集民事权益救济证据。申请人于2023年3月21日通过常州12345微信小程序向被申请人提出投诉举报，至2023年8月5日，申请人未收到被申请人针对于申请人的举报事项是否立案的情况。遂复议。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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。《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条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。本案的违法事实明确，被申请人应当立案、处罚。综上，被申请人未履行告知义务望复议机关依法确认并纠正违法行为。

申请人提交的主要证据材料有：1.常州12345微门户截图；2.消费记录截图；3.小赛车玩具照片。

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。申请人投诉其从被投诉人某店购买的玩具无3C认证，要求退货赔偿。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》和《中华人民共和国认证认可条例》第五十四条的规定，被申请人具有对申请人投诉事项处理的法定职权。二、被申请人对申请人投诉事项的处理，程序合法、处理适当，不存在未履行法定职责。被申请人2023年3月21日收到申请人通过常州市12345政府公共服务平台提交的投诉材料，该平台交办单诉求分类明确属于“投诉”，同时申请人诉求目的和主要内容都主张退款赔偿，并未出现举报要求立案查处的诉求。我局按照消费者投诉程序依法处理。我局于2023年3月22日电话通知申请人于2023年3月23日上午9时组织现场调解，由于申请人未准时参加，我局依法终止调解。我局通过短信告知申请人2023年3月23日通过12345平台反馈处理结果。综上，被申请人依法处理投诉事项，程序合法，适用法律正确，履行了法定职责，请求复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1. 常州12345平台投诉材料；2. 短信平台回复截图。

经审理查明：2023年3月21日，被申请人收到申请人通过常州12345政府公共服务平台的投诉材料，诉求分类为“投诉”，诉求目的为“服务对象希望商家退款且进行赔偿”。2023年3月22日，被申请人通过电话通知申请人于2023年3月23日上午9时参加现场调解。2023年3月23日，由于申请人未准时参加调解，被申请人依法终止调解并通过短信告知申请人，同日，通过常州12345政府公共服务平台反馈处理结果。

上述事实有下列证据证明：1.常州12345微门户截图；2.消费记录截图；3. 小赛车玩具照片；4.常州12345平台投诉材料；5.短信平台回复截图等。

本机关认为：一、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十四条第一款“县级以上地方人民政府市场监督管理部门在国务院认证认可监督管理部门的授权范围内，依照本条例的规定对认证活动实施监督管理。”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款“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。”的规定，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》第二十一条第二款“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。”的规定，本案中，2023年3月21日，被申请人收到申请人投诉材料，经依法组织调解，2023年3月23日，被申请人通过短信方式告知申请人投诉处理结果，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“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”的规定，本案中，由于申请人无正当理由不参加调解，被申请人作出终止调解的决定事实清楚、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“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“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“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。”的规定，结合申请人提交的证据材料，申请人通过常州12345政府公共服务平台反映，诉求分类为“投诉”，诉求目的为“服务对象希望商家退款且进行赔偿”，符合投诉的特征，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，故被申请人按投诉程序处理并无不当，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：

驳回申请人陈某的行政复议申请。

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11月3日