常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第116号

申请人：孟某

被申请人：钟楼区某局

申请人孟某对被申请人钟楼区某局作出的投诉处理行为不服，于2023年12月8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.请求依法撤销对被申请人于2023年11月22日在全国12315平台上对申请人的回复。2.责令被申请人依法履职对申请人的投诉举报重新处理。

申请人称：申请人于2023年11月22日通过全国12315平台投诉举报案外人某经营部涉嫌销售无3C认证灯具的违法行为，由于此次为消费问题产生，于是向被申请人提出投诉举报要求处理投诉组织调解和查处商家违法行为，被申请人于11月22日作出回复：我局前期已受理并调处该投诉事项，不再重复受理。前期工单：132XXXXXXXXXXX。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。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。第二十一条有下列情形之一的，终止调解：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。第三十一条举报人实名举报的，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。被申请人收到的此材料同时含有投诉举报，被申请人应当分别按照程序处理。投诉的法定处理程序是组织调解，举报是要经过核查之后作出是否立案，而不是被申请人依据一个意见就直接不予支持，明显属于适用依据错误，回复明显不当。综上所述，被申请人未区分处理投诉举报，程序违法，反馈回复内容明显不当应予撤销，请依法支持申请人的全部复议请求。

申请人提交的主要证据材料有：1.12315平台投诉内容截图；3.12315平台钟楼区市场监督管理局告知截图。

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11月22日收到申请人通过全国12315平台提交的投诉单一份，反映在2023年10月28日，投诉举报人因生活需要在抖音商城购买了一个led吸顶灯客厅灯，花费了1187.5元，收到货后。安装师傅被电了一下后发现该产品没有3c认证，不符合国家强制性标准要求，要求商家按照消费者权益保护法第55条赔偿，并按照相关法律法规对该商家进行处罚。该内容为投诉举报内容。该投诉事项涉及认证认可监督管理工作，根据《强制性产品认证管理规定》第三条第二款和《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认证认可投诉的法定职权。二、被申请人处理申请人的投诉程序合法。2023年11月7日申请人已通过全国12315平台进行了同一内容的投诉，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。经查，被投诉人注册经营地址为某地，现场为一加工户外灯具的厂区，未发现被投诉人，拨打被投诉人登记注册时预留的电话，也无人接听。执法人员现场拍照取证，制作现场笔录，并由现场人员见证。因未能查找到被投诉人，被申请人依法将其标记为异常经营状态。被申请人决定终止调解，并于2023年11月10日将终止调解决定通过全国12315平台告知申请人。被申请人2023年11月22日收到申请人投诉单，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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：（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的，被申请人决定不予受理。被申请人于当日告知申请人“我局前期已受理并调处该投诉事项，不再重复受理。”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、现场照片；4.全国企业信用信息公示系统截图；5.全国12315平台流转记录和网页截图；6.投诉材料附件。

经审理查明：2023年11月7日，被申请人收到申请人通过12315平台提交的投诉单，反映其从被投诉人某经营部经营的抖音网店购买的灯具无3C强制认证标识。2023年11月8日，被申请人对被投诉人某经营部实施现场检查，未在被投诉人注册经营地址为某地发现被投诉人，且拨打被投诉人登记注册时预留的电话无人接听，被申请人制作现场笔录并由现场人员见证。被申请人作出投诉终止调解并告知申请人。

2023年11月22日，被申请人就同一事项在全国12315平台提出投诉，被申请人作出不予受理，并于当日告知申请人：“我局前期已受理并调处该投诉事项，不再重复受理。前期工单：132XXXXXXXXXXX。”并就该投诉单处理行为于2023年12月8日提起行政复议。

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、现场照片；4.全国企业信用信息公示系统截图；5.全国12315平台流转记录和网页截图；6.投诉材料附件等。

本机关认为：一、根据《强制性产品认证管理规定》第三条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门负责所辖区域内强制性产品认证活动的监督管理工作。”《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。”2023年11月22日，被申请人收到投诉材料，依法作出不予受理决定并在法定期限内告知申请人不予受理情况。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》第十五条第一款第（二）项规定“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的”。被申请人因已对被投诉人同一消费者权益争议作出处理结论，决定不予受理该投诉。被申请人作出投诉不予受理决定事实清楚、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“赔偿损失，退赔费用，退货”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，故申请人以被申请人未进行举报处理行为为由提起复议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：

驳回申请人孟某的行政复议申请。

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12月29日