常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第122号

申请人：周某

被申请人：钟楼区某局

申请人周某对被申请人钟楼区某局作出的举报处理行为不服，于2023年12月28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：确认被申请人超期未作出是否立案告知违法，并责令其依法处理和告知。

申请人称：申请人于2023-9-26在被投诉举报人的抖音网店某店购买一双耐克运动鞋，合计719元，其涉嫌存在违法行为，于2023-10-18通过12315官网向被申请人提交投诉举报材料，被申请人于2023-10-24受理，于2023-12-07作出投诉结案告知，根据《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。第三十一条，被申请人应在接收到投诉举报后，最长35个工作日内将是否立案的结果告知申请人，其超期未告知，程序违法。以上，望贵机关依法审理，作出复议决定。

申请人提交的主要证据材料有：1.12315平台投诉内容截图；2.投诉举报信（履职申请书）；3.交易截图；4.购买商品图片。

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。被申请人2023年10月18日收到申请人通过全国12315平台提交的投诉单一份，反映某公司在其抖音网店销售的运动鞋，页面宣传材质是牛皮，实际收到是人造皮革，要求退赔费用，赔偿损失。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10月18日收到申请人投诉单，2023年10月24日告知申请人“经审查，符合受理条件，决定受理。”2023年12月4日委派执法人员到被投诉人登记住址现场核实情况，组织调解，现场为一民居，未能查找到被投诉人。被申请人查询登记系统，显示某公司在12月1日已迁出我局辖区，我局决定终止调解，并于2023年12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平台一一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.现场现场照片一份；4.调档函复印件和主体信息机打件；5.投诉材料一份。

经审理查明：2023年10月18日，被申请人收到申请人通过12315平台提交的投诉单一份，反映其从被投诉人某公司开设抖音网店购买的案涉运动鞋，页面宣传材质是牛皮，实际收到是人造皮革，要求退赔费用，赔偿损失。

另查明，就案涉12315平台的投诉单的投诉处理行为，申请人于2023年12月28日向本机关另案申请行政复议，本机关依法作出不予受理行政复议申请决定。

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.现场现场照片一份；4.调档函复印件和主体信息机打件；5.投诉材料一份；6.不予受理行政复议申请决定书等。

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《中华人民共和国行政复议法》第四十四条第二款（一）项规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证据：（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的证据，但是被申请人应当依职权主动履行法定职责或者申请人因正当理由不能提供的除外”。《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，故申请人以被申请人超期未作出是否立案告知违法为由提起复议缺乏事实及法律依据。综上，被申请人无需履行举报的法定职责。

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定，本机关决定如下：

驳回申请人周某的行政复议请求。

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。

2024年2月23日