常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

 〔2023〕常钟行复第46号

申请人：许某

被申请人：钟楼区某局

申请人许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6月23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8月14日决定延期作出行政复议决定。现已审理终结。

申请人请求：被申请人在处理某公司投诉举报中，未履行法定职责，请确认其违法。

申请人称：申请人于2023年5月25日通过全国12315投诉举报平台向被申请人投诉举报，内容:“被举报人在天猫商城公示的经营地址是常州市钟楼区某号。我在该商家天猫网店购买一台五百多的打印机，只打印九次就坏了商家说给我检测维修，各种折腾我重启断电自检，根本不积极处理。我请求执法部门调解，让商家退货退款，承担邮费，毕竟是产品质量问题。另举报该商家：1.在惠普 2723 彩色A4 打印机页面中虚构好评，将部分虚构“好评”固定在表情详情页面突出展示，违反电子商务法；2.虚构销量，说此产品销量 100 万，但是页面显示该产品每月销量才一万余台，公司正式核准成立才两年多，销量不可能有 100万，销量 100万的宣传明显误导了我，对我的购买行为有实质性影响；3.商家在惠普437nda 黑白激光A3 自动双面打印机产品页面使用“国产粉盒工艺水平较低，容易引发机内爆粉”语句，明显是虚假宣传，贬低同行，违反反不正当竞争法第十一条。请执法部门查处。申请人同时向被申请人提交证据截图6份。被申请人于2023 年6月19 日，告知“经查，举报事项不予立案，理由：经核查，现有证据无法证明当事人违法，本局决定不予立案。特此告知”。但是，第一，被申请人至今未告知投诉是否受理，未进行调解，也未调解终止；第二，被申请人作为执法单位，未告知调查的事实情况，理由是“现有证据无法证明当事人违法”被申请人经过认真调查取证吗？ 申请人已经出示了充分的证据，被申请人一口咬定“无法证明”，请问这个理由充分吗？依据是什么？为何不详细释法明理？第三，被申请人未告知申请人的任何权利和救济途径。申请人对此不服。《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。”由此可见被申请人有依法处理投诉举报的法定职责。第七条规定“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。”而申请人对举报告知了不立案。却至今未提投诉处理情况，依据《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。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条规定“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。”因为申请人享有消费者权益，被申请人作出的不予立案决定直接影响申请人的权益。而被申请人告知不予立案，未告知相应权利和救济途径的行为，是对申请人正当权利的忽视。该纠纷自2023年5月25日至今，被申请人未依法作出是否受理，未进行调解或终止调解，没有依法履行法定职责，未能保障申请人的程序利益及知情权，属于违法。被申请人未经过认真调查取证，未仔细分析判断案情，未严肃法律适用，未经过审慎决定，也不进行说法明理，为保障申请人合法利益，纠正被申请人不当具体行政行为，增加行政执法透明度，现申请人依据行政复议法等法规，向常州市钟楼区人民政府申请复议，请求支持申请人复议请求，请判定被申请人程序违法，行政不作为。

申请人提交的主要证据材料有：1. 全国12315平台截图；2. 打印机购买截图；3.付款凭证；4. 网点客服聊天记录。

被申请人称：一、被申请人对申请人举报事项具有行政处理职权。被申请人2023年5月25日收到申请人通过全国12315平台提交的举报单一份，举报某公司“产品质量差、虚构好评、虚构销量、虚假宣传”问题，要求执法部门查处。根据《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款、《中华人民共和国反不正当竞争法》第四条和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款之规定，被申请人具有对申请人举报事项的监督管理职权。二、被申请人对该举报作出的处理认定事实清楚、程序正当、适用法律法规准确。（一）被申请人于2023年5月25日收到举报材料，于2023年6月15日到被举报人经营场所进行检查，于 2023年6月16日作出不予立案决定，并于2023年6月19日在全国12315平台告知申请人关于该举报不予立案的处理结果，符合规定。（二）关于申请人声称投诉事项处理，被申请人认为全国“我要举报”窗口，进入12315平台分别设置“我要投诉”、“我要举报”窗口后，举报须知第5条规定......由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在举报中含有投诉内容。申请人知情同意选择继续举报,应视为此举报中无投诉内容。且全国12315平台设置有“我要投诉”窗口，申请人权利并未受限制。被申请人按举报程序进行处理,并无不当,行政复议机关应于支持。（三）被申请人于2023年6月15日到被举报人某公司现场检查，被举报人持有合法有效的《营业执照》，被举报产品有《合格证》。现场被举报人提供了被举报产品北京中认技术服务有限公司出具的《国家强制性产品认证试验报告》、中国质量认证中心出具的《中国国家强制性产品认证证书》复印件、天猫榜单打印机好评榜、热销榜、平台公益宝贝成交笔数、惠普 437nda 黑白激光A3自动双面打印机网页截图件。经被申请人核查，暂无证据证明产品存在任何质量不合格问题，被举报人表示好评榜榜单取数来源于天猫官方提供，并非虚构。关于“打印机+学习机+错题机累计热卖近 100万台”和“国产粉盒工艺水平较低，容易引发机内爆粉”的宣传，前者被举报人称依据来源于平台公益宝贝成交笔数71万余台，且未明示是店内销售数量，如有不妥会及时改正。后者被举报人不确认有此描述，现场提供网页截图也未显示有此描述，被申请人认为被举报人宣传虽不够严谨，但不足以构成误导消费，因此，收集调取的证据不能初步证明存在违法行为，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第四项规定可以不予立案的情形。被申请人在12315平台作出的回复是根据相关规定要求将申请人的举报处理结果告知申请人，实质上不影响申请人的权利义务。且申请人已提起行政复议，未告知救济途径并未侵害申请人的救济权利，被申请人认为，举报是公民权利义务,被申请人行政行为并未侵害申请人合法权益，申请人不具有申请复议的资格。综上，被申请人依法处理举报事项，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复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1. 12315平台交办单及附件；2. 不予立案审批表；3. 调查收集的证据材料；4. 12315平台入口及举报须知情况。

经审理查明：2023年5月25日，被申请人收到申请人通过全国12315平台“我要举报”窗口提交举报单，反映某公司在天猫商城销售的惠普复印扫描一体机存在“虚构好评榜单、虚构产品销量以及贬低国产墨盒”的问题。2023年6月15日，被申请人到被举报人经营场所现场检查，被举报人现场提供合法有效的《营业执照》、被举报产品的《合格证》、《国家强制性产品认证试验报告》、《中国国家强制性产品认证证书》、天猫榜单（打印机好评榜、热销榜）、平台公益宝贝成交笔数、惠普437nda 黑白激光A3自动双面打印机网页截图件等材料。2023年6月16日，被申请人因现有证据不能证明某公司存在违法行为，作出不予立案决定。2023年6月19日，被申请人在全国12315平台将不予立案的决定告知申请人。

上述事实有下列证据证明：1. 12315平台交办单及附件；2. 不予立案审批表；3. 调查收集的证据材料；4. 12315平台入口及举报须知情况等。

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。”《中华人民共和国反不正当竞争法》第四条规定：“县级以上人民政府履行工商行政管理职责的部门对不正当竞争行为进行查处；法律、行政法规规定由其他部门查处的，依照其规定。”《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举报事项处理的法定职权。二、根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款：“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。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定：“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。”本案中，2023年5月25日，被申请人收到申请人通过全国12315平台的举报，依法核查，并在法定期限内告知申请人不予立案情况，程序符合规定。三、根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款的规定，被申请人到被举报人经营场所现场检查，被举报人现场提供天猫榜单（打印机好评榜、热销榜）、平台公益宝贝成交笔数、惠普437nda 黑白激光A3自动双面打印机网页截图件等材料，被申请人根据现有证据不能证明被举报人存在违法行为，决定不予立案。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“我要举报”窗口中的“举报须知”已明确告知“由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在举报中含有投诉内容。”申请人在知悉且同意全国12315平台“举报须知”内容的情况下，仍通过该平台“我要举报”入口填写有关“请求执法部门调解，让商家退货退款，承担邮费”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，故被申请人按举报程序处理符合程序，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：

驳回申请人许某的行政复议申请。

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19日