常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第74号

申请人：吴某

被申请人：钟楼区某局

申请人吴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8月26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：请求撤销被申请人于8月24日在全国12315平台上对申请人投诉作出的回复并重做。

申请人称：申请人于2023年7月30日在美团外卖平台上购买了一袋净含量为40g的槟榔，结果到手发现只有26g。商家存在欺诈消费者的行为。后在全国12315微信小程序进行投诉。后被分配到被申请人处进行处理。被申请人于8月7日告知受理并于2023年8月24日在全国12315平台上回复，内容为：终止调解，被投诉人明确拒绝调解。申请人认为其回复完全是为了应付申请人。其并未告知是否查处商家，商家是否存在欺诈行为。申请人已提供初步证据给到被申请人。如查证属实，是否给予商家相关处罚。其回复的被投诉人明确拒绝调解更是无据可依，并未出具拒绝调解书。且被申请人的回复极为敷衍，剥夺了申请人的知情权消费者维护自身权益的权力。未告知如不服本决定该向什么机关提起行政复议，该向什么机关提起行政诉讼，更是剥夺了申请人的司法救济权。被申请人作出的行政行为影响了申请人合法权力的主张存在利害关系。申请人认为：依据《中华人民共和国消费者权益保护法》等，依法处理消费者的投诉举报，即保障产品质量申诉举报途径的畅通，更是被申请人最基本的法定职责。申请人不愿意履行依法行政的法定职责，遂申请求本次行政复议。综上，请求机关支持申请人的请求。

申请人提交的主要证据材料有：1.全国12315投诉单截图； 2.付款凭证；3.购买商品照片。

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。申请人投诉在某商行外卖购买一袋槟榔，商家标的是40克但是实际收到货是26克。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定被申请人具有处理申请人投诉事项的法定职权。二、被申请人于2023年8月24 日平台告知申请人办结情况，程序合法。被申请人于2023年7月31日收到申请人的投诉材料，并于2023年8月7日进行初查反馈，平台告知申请人“经审查，符合受理条件，决定受理。”2023年8月14日，被申请人现场检查某商行实际经营场所，被申请人告知被投诉人投诉事项，被投诉人明确拒绝调解。被申请人于2023年8月24日平台告知申请人“终止调解，被投诉人明确拒绝调解。”投诉告知程序合法。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，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“你发现违反市场监管法律法现的行为>>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。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，应当认为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。被申请人在办理投诉过程中若发现被投诉人有违法行为的，依照职权进行查处，是否立案及办理结果无需告知投诉人。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：1.12315受理投诉截图；2.12315终止调解截图；3.现场笔录。

经审理查明：2023年7月31日，被申请人收到申请人通过全国12315平台“我要投诉”窗口提交投诉单，反映其在某商行外卖购买一袋槟榔，商家标的是40克但是实际收到货是26克。2023年8月7日，被申请人作出投诉受理决定，并通过12315平台告知申请人。2023年8月14日，被申请人对被投诉人进行现场检查并制作现场笔录，被投诉人明确拒绝调解。2023年8月24日，被申请人作出终止调解决定，并于同日通过12315平台告知申请人。

上述事实有下列证据证明：1.12315受理投诉截图；2.12315终止调解截图；3.现场笔录等。

本机关认为：一、根据《定量包装商品计量监督管理办法》第三条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门对本行政区域内定量包装商品的计量工作实施监督管理。”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31日，被申请人收到申请人的投诉材料，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。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”，被申请人因某商行明确拒绝调解，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：

驳回申请人吴某的行政复议申请。

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10月23日