常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2024〕常钟行复第2号

申请人：徐某

被申请人：常州市钟楼区市场监督管理局

申请人徐某对被申请人常州市钟楼区市场监督管理局作出的举报投诉处理行为不服，于2024年1月4日向本机关申请行政复议，本机关于2024年1月10日依法已予受理。现已审理终结。

申请人请求：一、依法撤销钟楼区市场监督管理局（以下简称被申请人）于2023年11月27日作出的书面答复，关于申请人实名举报“常州某有限公司”的不予立案回复（以下简称答复函）。二、责令被申请人依法查处“常州某有限公司”（以下简称为被举报人），涉嫌违反《广告法》《反不正当竞争法》《产品质量法》《消费者权益保护法》等，查处结果书面告知申请人。

申请人称：本人2023年10月29日在拼多多“某专营店”花费32元，订单号“231029-369444853273477”，购买家用吸顶灯一个，收到之后发现该产品没有任何企业信息，无法证明产品的安全性，并且经过查询发现，灯具产品需要3c强制性认证，现该产品企业信息都没有，存在很大的隐患。另外，该产品还有“好评返现”。且该商品销量非常大。后反映给“钟楼区市场监督管理局”，本人查看“告知书”发现，作出决定日期是2023年11月27日，本人实际收到日期是2024年1月1日，基本上晚了一个月的时间。申请人认为：一、依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定，申请人已提供了初步的证据证明被举报人销售的产品违法，被申请人应立案调查。被申请人在做出不予立案决定前，从未与申请人进行沟通，要求申请人进一步提供被举报人违法证据，未尽到全面调查职责，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十三条。被申请人事实认定不请，程序违法。二、被申请人不予立案，未告知申请人依据的法律法规，属于违反法定程序，存在懒政、不作为的嫌疑。三、依据《中华人民共和国产品质量法》第二十七条：申请人收到的产品是三无产品，无任何厂家信息。第五十条：申请人收到的产品属于不合格商品。被申请人存在包庇嫌疑。四、依据《广告法》、《反不正当竞争法》、《产品质量法》、《消费者权益保护法》被举报人违法事实清晰，被申请人存在包庇嫌疑。五、“告知书”做出决定日期是2023年11月27日，本人实际收到日期是2024年1月1日，被申请人用接近一个月的时间，才将“告知书”发出，申请人不得不怀疑被申请人存在懒政、怠政的嫌疑。六、依据《强制性产品认证目录描述与界定表》，灯具属于国家强制认证产品，该产品是“三无产品”，不符合《强制性产品认证目录描述与界定表》，违法事实清晰，被申请人存在包庇嫌疑。综上，被申请人事实认定不清、适用法律错误、违反法定程序，申请人故申请行政复议，望贵政府做出公正裁决。

申请人提交的主要证据材料有：1.举报不予立案告知书；2.关于“吸顶灯”的实名投诉举报材料；3.购买网页截图、支付截图、产品照片；4.身份证复印件。

被申请人称：一、被申请人具有处理申请人投诉举报事项的法定职权。被申请人于2023年11月6日收到申请人邮寄的投诉举报材料，反映申请人于2023年10月29日在常州某有限公司开设的拼多多网店“某专营店”购买的灯具，无产品信息，还有“好评返现”。投诉举报请求：1.要求被投诉举报人下架产品并依法作出处罚。2.给予奖励，产品退货，并赔偿损失。3.查处结果书面告知。因申请人投诉举报事项涉及的产品质量监管、强制性产品认证监管、不正当竞争监管属于被申请人的法定职责，且被投诉举报人在被申请人的管辖的行政区域内，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款、第二十五条、《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款，《中华人民共和国认证认可条例》第五十五条、《强制性产品认证管理规定》第三条第二款，《中华人民共和国反不正当竞争法》第四条的规定，被申请人具有对申请人投诉举报事项处理的法定职权。二、被申请人处理申请人的投诉程序合法。被申请人2023年11月6日收到申请人投诉材料，于11月10日做出投诉受理决定书（市场监管〔2023〕第111001号），11月14日寄出（邮件编号XA29024089032）。2023年11月16日委派执法人员到当事人现场核实情况，组织调解，当事人明确拒绝调解。被申请人依法终止调解，并于2023年12月12日将终止调解决定寄送申请人（邮件编号XA29024190432）。因此，被申请人处理申请人的投诉程序合法。三、被申请人处理申请人的举报程序合法、事实清楚。被申请人2023年11月6日收到申请人举报材料，于2023年11月16日对进行常州某有限公司现场核查，调取相关证据材料，制作现场笔录。经查，被投诉举报人仅从事网店经营，其销售的灯具为常州某有限公司生产，提供了生产厂家3C证书。被投诉举报人在所售灯具包装箱内放置的“建议感谢信”，是针对所有购买使用其灯具的消费者，只要做出10字以上真实评价并晒图，均可联系客服领取红包，没有对“好评”的前置要求。执法人员对当事人销售标签不符合规定的商品的行为责令改正。综上，被申请人于2023年11月22日作出不予立案决定，11月27日将举报不予立案告知书寄送申请人（邮件编号XA29024130332）。综上，被申请人在法定期限内对申请人的投诉举报事项依法处理，程序合法、事实清楚，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.不予立案审批表；2.不予立案告知书（邮戳）和中国邮政速递物流网页截图；3.现场检查笔录；4.询问笔录；5.当事人营业执照、法人、委托代理人身份证和授权委托书；6.建议感谢信一份；7.生产企业营业执照、3C证书复印件和情况说明；8.责令改正通知书和送达回证；9.受理通知书（邮戳）；10.终止调解告知书（邮戳）；11.投诉举报材料。

经审理查明：2023年10月29日，申请人在拼多多“某专营店”花费32元购买led吸顶灯一个。2023年11月6日，被申请人收到申请人投诉举报材料，反映其从被投诉举报人常州某有限公司开设的拼多多网店“某专营店”购买的灯具，无产品信息，还有“好评返现”。2023年11月10日，被申请人作出市场监管〔2023〕第111001号《投诉受理决定书》，并于2023年11月14日通过挂号信方式告知申请人投诉受理情况。2023年11月16日，被申请人到被投诉举报人住所地现场核实情况，制作现场笔录，被投诉举报人明确拒绝调解，并现场提交营业执照、法人、委托代理人身份证和授权委托书和“建议感谢信”，“建议感谢信”上含有“不忘初衷 只为让您买到更优质的商品”、“您的宝贵建议，让我们走得更远”“10字以上对本店的宝贵建议+晒图”“3圆”等内容。同日，针对被投诉举报人销售标签不符合规定的商品的行为责令改正。2023年11月17日，被申请人对被投诉举报人委托代理人孔某进行调查，并制作询问笔录，被投诉举报人表示，放置“建议感谢信”是“为了更好的销售我公司的商品，希望消费者不止是默认好评，还能有更具体的评价，和安装在房屋内的照片，以便其他消费者选购时作为参考，我公司也可以反馈生产厂家，为消费者提供更好的产品”，且对于消费者领取现金不一定要给予好评“不管什么评价，只要是真实、具体的评价，我公司都接受，都可以领取现金”，被投诉举报人现场提交案涉灯具生产商营业执照、情况说明和中国国家强制性产品认证证书。2023年11月22日，被申请人作出不予立案决定。2023年11月27日，被申请人作出市场监管〔2023〕第112702号《举报不予立案告知书》，并通过挂号信方式告知申请人不予立案情况。2023年12月11日，被申请人作出市场监管〔2023〕第111001号《投诉终止调解决定书》。并于2023年12月12日通过挂号信方式告知申请人投诉终止调解情况。

上述事实有下列证据证明：1.不予立案审批表；2.不予立案告知书（邮戳）和中国邮政速递物流网页截图；3.现场检查笔录；4.询问笔录；5.当事人营业执照、法人、委托代理人身份证和授权委托书；6.建议感谢信一份；7.生产企业营业执照、3C证书复印件和情况说明；8.责令改正通知书和送达回证；9.受理通知书（邮戳）；10.终止调解告知书（邮戳）；11.投诉举报材料等。

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投诉举报事项处理的法定职权。二、（一）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11月6日，被申请人收到投诉材料，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。（二）根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“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。”2023年11月16日，被申请人收到申请人的举报材料，依法核查，并在法定期限内告知申请人不予立案情况。被申请人对于举报线索的处理程序合法。三、（一）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”，被申请人因常州某有限公司明确表示拒绝调解，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。（二）根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（三）项规定：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：……（三）当事人有证据足以证明没有主观过错，但法律、行政法规另有规定的除外”，本案中，被申请人对被投诉举报人进行现场检查，被投诉举报人向被申请人提供了案涉灯具的进货来源，其放置的为评价返现卡，对被投诉举报人销售未标注厂名、厂址和合格证的产品的行为责令改正，据此被申请人作出不予立案决定。被申请人作出不予立案决定事实清楚、证据充分。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》第六十九条的规定，本机关决定如下：

驳回申请人徐某的行政复议请求。

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3月8日