常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2024〕常钟行复第28号

申请人：陈某

被申请人：常州市钟楼区市场监督管理局

申请人陈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2月16日向本机关申请行政复议，本机关于2024年2月22日依法已予受理，并决定用简易程序进行审理，现已审理终结。

申请人请求：请求确认被申请人就申请人对钟楼区南大街某童装投诉举报未立案行为违法。

申请人称：申请人于2023年11月9日在某童装店买了5件童装，涉案童装质量很差。没有任何厂家信息和合格证明以及执行标准。是三无产品。涉案童装不符合《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》（GB31701-2015）的规定，儿童服装的头部和颈部不应有任何绳带其他绳子等相关要求。该服装是不合格产品。申请人就此向被申请人投诉举报，被申请人2024年1月26日作出反馈未对涉案商家的违法行为立案。被申请人事实认定不清，法律适用错误。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条申请人已上传初步证据至全国12315平台，涉案市场局应当立案却不履行法定职责没有立案。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条和第三十一条规定，市场局应当在20个工作日告知举报人是否立案。被申请人未在法定期限内告知是否立案，程序违法。综上所述，申请人作为该产品的购买者，被申请人的行为已经影响申请人的合法权益，故具有利害关系。为了维护自己的合法权益不受到侵害，同时也为了广大消费者的合法权益。申请人根据《中华人民共和国行政复议法》和《中华人民共和国行政复议法实施条例》的规定依法向贵人民政府申请行政复议。

申请人提交的主要证据材料有：1.全国12315平台投诉单截图；2.产品图片；3.交易凭证；4.申请人身份证复印件。

被申请人称：一、被申请人具有处理申请人投诉事项的法定职权。陈某的投诉事项涉及的产品质量监督属于被申请人的法定职责，且被投诉人钟楼区南大街某童装店在被申请人管辖的行政区域内，根据《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下简称《暂行办法》）第四条第二款的规定，被申请人具有对申请人投诉事项处理的法定职权。二、被申请人对申请人投诉事项的处理合法。被申请人于2023年11月24日从全国12315平台收到陈某的投诉单，同日决定受理并检查被投诉人的经营场所，发现此处已另开新店，被投诉人不在此处经营。经拨打被投诉人登记的手机号，接听人表示不是被投诉人，不知道被投诉人情况。12月25日，被申请人在被投诉人的经营场所和本局公告栏张贴调查通知书（公告），要求其接受调查。2024年1月26日，被投诉人仍无法联系，被申请人通过全国12315平台向申请人发出投诉终止调解决定书。三、陈某的行政复议申请不符合法定受理条件，恳请复议机关依法予以驳回。《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。”上述规定明确了投诉与举报的区别。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投诉平台（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受投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”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。因此，申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件。综上，被申请人对其投诉事项的处理合法，履行了法定职责，申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件。恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1.经营场所照片；2.公告照片。

经审理查明：2023年11月23日，申请人通过全国12315平台“我要投诉”窗口提交投诉单，反映被投诉人钟楼区南大街某童装店销售的童装不符合国家强制性标准。2023年11月24日，被申请人作出投诉受理决定，并通过12315平台告知申请人。被申请人于当日检查被投诉人经营场所，未发现投诉人。经拨打被投诉人登记的手机号，未联系到被投诉人。2023年12月25日，被申请人在被投诉人经营场所和申请人公告栏张贴《行政执法调查通知书》，要求被投诉人接受调查。2024年1月26日，被投诉人仍无法联系，被申请人决定终止调解，并通过全国12315平台告知申请人终止调解情况。

上述事实有下列证据证明：1.全国12315平台投诉单截图；2.经营场所照片；3.公告照片等。

本机关认为：一、根据《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11月23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”，被申请人因钟楼区南大街某童装店无法联系，被投诉人无正当理由不参加调解，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》第四十四条第二款第一项规定：“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而被申请人未履行的证据，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对举报未立案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》第六十九条的规定，本机关决定如下：

驳回申请人陈某的行政复议请求。

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21日