广州市花都区人民政府

行政复议决定书

花都府行复〔2022〕011号

**申请人：**周某某。

**被申请人：**广州市花都区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2021年11月22日在12315平台作出的投诉举报答复，认为被申请人未履行职责，行政不作为，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人对申请人于全国12315举报平台举报编号1440114002021111678925115在2021年11月22日不予立案的行政决定。责令被申请人重新答复。

申请人称：

申请人于本人于2021年11月4日在天猫平台店铺“某某旗舰店”支付12.9元购买“婴儿牙胶”一个，订单编号：2228682855019XXXX87，商家通过圆通速递：YT6071836XXXX02 发出。本人于11月7日签收，打开使用，发现问题，于2021年11月16日在12315平台进行举报。

2021年11月 22 日申请人于被申请人在全国12315平台（www.12315.cn）的举报告知书得知不予立案，理由：（详见附件）

申请人于2021年11月16日在全国12315平台实名举报商家的违法行为，附上营业执照、店铺详情、产品照片等相关图片，并对商家违法行为进行逐一列举说明，通过申请人提供的图片可以看到该产品属于典型的“三无产品”。

被申请人称：由于被举报人不在注册地址经营，无法查找，我局决定中止调查，不予立案处理。——被申请人作为商家登记主管部门，赋有审查监督的法定责任，而被申请人因无法联系商家就不予调查，发现商家异地经营的违法行为而不采取任何措施，存在严重失职渎职。故认为被申请人并未完全履行审查监督的法定责任，要求被申请人依法将商家例如经营异常，并发函至平台所在地市场监督管理部门，要求平台对商家违法经营的店铺进行封停，并依据《中华人民共和国企业法人登记管理条例实施细则》第六十条“（三）擅自改变主要登记事项，不按规定办理变更登记的，予以警告，没收非法所得，处以非法所得额3倍以下的罚款，但最高不超过3万元，没有非法所得的，处以1万元以下的罚款，并限期办理变更登记；逾期不办理的，责令停业整顿或者扣缴营业执照；情节严重的，吊销营业执照。超出经营期限从事经营活动的，视为无照经营，按照本条第一项规定处理。”对商家违法行为进行处罚，维护消费者合法权益。被申请人不子立案的行为属于形式回复，未充分、全面履行国家市场监督管理总局令第2号令及总局第20令规定的充分、公平、全面、程序合法的原则，属于典型形式上履行告知义务，故申请行政复议。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买，使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

综上所述，被申请人不予立案的行政决定，导致申请人购买到的不符合食品安全标准的、涉嫌虚假宣传欺诈的产品无法退货退款（由于购物平台在商家发货10天后就会自动确认收货打款给商家，商家由于申请人拆包使用不予退货退款，被申请人找不到商家不予追究结案，商家更加不会办理退货退款）、食用到不符合食品安全的产品对身体健康产生的影响无法维权；损害消费者的财产权、对购买产品质量和检测报告等的知情权、身体健康权等合法权益，故此行政行为与申请人具有法律上的利害关系。被申请人未履行法定责任，申请人依据《中华人民共和国行政复议法》及《中华人民共和国行政复议法实施条例》有关规定，依法申请行政复议，请求复议机关本着合法、公正、公开、及时、便民的原则，坚持有错必纠，保障法律、法规的正确实施的原则，支持申请人的复议请求，以维护申请人的合法权益。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的举报事项进行核查处理和答复情况

1.被申请人于2021年11月16日收到申请人在全国12315平台登记的举报线索，反映被举报人广州某某婴童用品有限公司（以下简称某某公司）在天猫平台店铺“某某旗舰店”销售的“婴儿牙胶”无合格证明、无联系方式、不符合食品安全国家标准的问题，要求被申请人对被举报人进行调查处理、给予答复。

2.被申请人于2021年11月21日派出执法人员到被举报人某某公司登记的住所广州市花都区凤凰北路X号X房进行现场检查。经查，现场已是人去楼空，没有企业经营迹象。在其周边也没有发现上述公司经营迹象。现场询问群众，反映该公司已搬走一段时间，去向无知。另查，因通过登记的住所或者经营场所无法取得联系的原因，被申请人已于2021年11月12日，将该公司列入经营异常名录。由于被举报人无法查找，无法进一步核实举报事项，被申请人决定中止调查。

3.被申请人基于上述调查核实的情况，于2021年11月21日，决定不予立案处理，并于11月22日通过办公电话回复申请人，告知其被申请人核查的情况以及不予立案的决定，并在全国12315平台进行反馈。

4.2022年1月25日，被申请人将上述举报处理和对被举报人某某公司的监管情况以线索移交函的方式移交给天猫平台的监管方杭州市余杭区市场监督管理局，并以告知函的方式告知了天猫平台经营者浙江天猫网络科技有限公司。

二、被申请人举报处理和答复认定事实清楚、适用法律正确和程序合法

1.被申请人在收到申请人的举报材料后，依法作了核查处理，并告知了是否立案的情况，程序符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条以及《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关于核查期限和是否立案答复期限的规定。申请人要求书面答复无法规依据支持，被申请人通过电话和在全国12315平台回复是适当的方式，不影响申请人的行政复议和诉讼等权利行使。

2.被申请人认为，申请人对被申请人的调查核实工作提出异议毫无理由和依据。申请人提供的产品标签照片显示，信息是齐全的，标注了厂名厂址，不存在申请人所说的无联系方式，至于有无合格证明，因无法找到被举报人，无法进一步核实。申请人提出被诉产品有异臭、破口和污物，但未提供证据证实，申请人仅凭声称感官不符要求，未有第三方检验报告证实，或者存在损害事实的情况下就认为是被举报人销售不合格产品而进行举报，不符合申请人对举报内容真实性负责的法律要求，申请人不是为了维护自身合法权益的目的十分明显。申请人应当知道任何权利是有行使边界的，消费者的知情权也不是可以要求商家提供所有的产品合格证明文件。申请人要求商家提供检验报告已超出其权利范围，商家可以自愿提供，但并没有法律规定要求在网络平台公示，申请人也无法定依据请求行政机关提供。

3.根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十七条第二款的规定，对平台内经营者的举报，由其实际经营地县级以上市场监督管理部门处理。根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第九条第二款规定，平台内经营者的违法行为由其实际经营地县级以上市场监督管理部门管辖。被申请人是被举报人的登记管理机关，该企业的住所在被申请人的辖区内，其实际经营地因网络经营的特点及无法联系该企业等原因无法核实。举报人提供的物流单显示的发货地不在我区，也说明该企业的实际经营地可能不在我区。

4.被申请人作出中止调查和不予立案处理决定，理由和依据充分，适用法律正确。被申请人作为企业的登记管理机关，根据《企业经营异常名录管理暂行办法》《企业信息公示暂行条例》等法律法规的规定，已将无法通过住所或者经营场所联系的企业列入了经营异常名录，并已作出了企业信用信息公示，已履行了相关监管职责。被申请人作为产品质量的监管部门，已对举报人反映的问题依法调查核实并回复了举报人调查结果，也已履行了相关监管职责。

三、关于申请人是否具备申请行政复议资格的问题

被申请人对申请人的举报事项已进行核实处理，并已告知是否立案，申请人现提出行政复议请求撤销被申请人作出的处理决定。这涉及申请人是否具有请求权，可从相关法律、法规或者规章是否规定了投诉举报的请求权和该请求权的规范目的是否在于保障投诉举报人自身的合法权益来判断。

本案对举报人反映被诉产品涉嫌不符合食品安全标准的问题处理适用实体法依据是《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，上述法律赋予了消费者的投诉举报权，但并未规定其可以请求监督管理部门给予被投诉举报人行政处罚或者责令退赔的权利。法律、法规或者规章没有规定消费者有为他人施加负担的请求权。

申请人虽然购买了被举报产品，但由于多次购买同种产品提出索赔，属于举报权利的滥用，可以认定其不是维护自身的合法利益提出举报请求。被申请人无论作出何种决定，既未减损申请人权利，又未增加其义务，因而不能认定申请人与被申请人的不予立案处理决定具有法律上的利害关系。申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项的规定，不具备申请行政复议的资格。

综上所述，被申请人在处理举报过程中，积极履行法定职责，在法律规定的期限内作出核查处理和回复调查结果，不存在程序违法的问题。为维护行政执法权的权威性和严肃性，请求广州市花都区人民政府驳回申请人行政复议申请。

本府查明：

2021年11月16日，被申请人收到申请人在全国12315平台提交的举报线索（编号：1440114002021111678925115），反映被举报人广州某某婴童用品有限公司（以下简称“某某公司”）在天猫平台店铺“某某旗舰店”销售的“婴儿牙胶”（以下简称“涉案产品”）无合格证明、无联系方式、不符合食品安全国家标准的问题，要求被申请人进行调查处理、给予答复。

2021年11月21日，被申请人到某某公司登记的住所广州市花都区凤凰北路X号X房进行现场检查，发现现场已是人去楼空，没有企业经营迹象，在其周边也没有发现上述公司经营迹象，经现场询问群众，反映某某公司已搬走一段时间，去向不明。

另查，被申请人因连续接到关于某某公司的消费投诉举报，于2021年11月3日经实地核查，无法通过登记的住所或者经营场所与某某公司取得联系，其已于2021年11月12日将某某公司列入经营异常名录。

鉴于上述调查情况，2021年11月21日，被申请人决定不予立案处理，并于11月22日在全国12315平台告知申请人核查情况和不予立案决定。

2022年1月19日，被申请人作出《广州市花都区市场监督管理局线索移交函》（穗花市场行移字〔2022〕03号）和《广州市花都区市场监督管理局关于告知广州某某婴童用品有限公司有关情况的函》（穗花市告字〔2022〕01号），将上述举报处理和对被举报人某某公司的监管情况移交给天猫平台的监管方杭州市余杭区市场监督管理局，并告知了天猫平台经营者浙江天猫网络科技有限公司。

以上事实有广东市场监管投诉举报平台举报单（编号：1440114002021111678925115）及举报材料、现场笔录、证据复制（提取）单、不予立案审批表、《广州市花都区市场监督管理局线索移交函》（穗花市场行移字〔2022〕03号）、《广州市花都区市场监督管理局关于告知广州某某婴童用品有限公司有关情况的函》（穗花市告字〔2022〕01号）、全国12315平台反馈信息截图、国家企业信用信息公示系统某某公司基础信息和列入经营异常名录信息截图、邮寄单复印件、申请人身份证复印件等相关证据为证。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十五条“举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理”以及第二十七条第二款：“对平台内经营者的举报，由其实际经营地县级以上市场监督管理部门处理。电子商务平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门先行收到举报的，也可以予以处理”的规定，被申请人具有处理涉案举报的职权。

根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》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。”及《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”，被申请人于2021年11月16日收到申请人的举报线索后，于2021年11月21日进行现场核查，并于同日作出了不予立案的决定，并于2021年11月22日在全国12345平台上告知申请人，程序合法。

在案证据显示，被申请人在收到申请人的举报事项后，依法进行了调查，因被举报人某某公司作为电子商务平台内经营者，被申请人根据其登记住所无法联系到该公司，被申请人认为对于申请人提供的举报线索无法进一步核实，符合相关事实。根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十条：“公民、法人或者其他组织违反行政管理秩序的行为，依法应当给予行政处罚的，行政机关必须查明事实；违法事实不清、证据不足的，不得给予行政处罚”之规定，被申请人决定对被举报人不予立案处理，合法有据。另外，针对被举报人通过登记住所无法联系等违法行为，被申请人已依法将其列入经营异常名录，同时作出了企业信用信息公示，并将违法线索移送和告知了相关监管部门，依法履行了监管职责。申请人请求撤销不予立案决定并重新处理，理据不足，本府不予支持。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项之规定，维持被申请人于2021年11月22日在全国12315平台作出的工单编号1440114002021111678925115的投诉举报答复。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

 本件与原件核对无异

 二〇二二年三月十四日