衡阳市雁峰区人民政府

行政复议决定书

雁府复决字〔2023〕32号

申请人：陈某，女，汉族。

被申请人：衡阳市雁峰区市场监督管理局。

住所地：湖南省衡阳市雁峰区和平南路6号。

法定代表人：彭亮，该局局长。

申请人陈某因对被申请人衡阳市雁峰区市场监督管理局于2023年7月12日在12315平台上作出的投诉不予受理的决定不服向本机关提起行政复议，本机关于2023年8月11日依法予以立案受理。本案现已审理终结。

申请人向本机关提出复议请求：撤销被申请人在12315 平台对申请人投诉件不予立案的决定，责令被申请人依法受理该案件，案件编号：1430406002023071148304840。

**申请人称：**2023年7月8日申请人在12315平台投诉衡阳市高兴物业管理有限公司（以下简称高兴物业），该公司二次供水所有业主的水表首次使用全部没有做强制检测无铅封违法行为。水表是属于计量器具，被申请人作为计量管理的职能部门，对计量违法行为应当查处，违法行为地系在被申请人辖区内，被申请人享有管辖权。申请人的多次举报中不乏系被被申请人引导而实施，且系被申请人怠于履行其法定职责导致，申请人与物业公司之间纠纷的定性与举报事项不存在关联，非系被申请人不予受理的理由。被申请人应当责令违法行为人更换合格的水表给申请人，将不合格的水表拆卸送检，退返多收的水费并公示。申请人为维护自身合法权益，依法提起复议，望予支持其复议请求。

申请人向本机关提供的证据如下：

1.两份全国12315平台投诉单；

2.水表照片；

3.历年水费缴纳收据。

**被申请人答复称：**衡阳市雁峰区人民法院在（2022）湘0406民初1904号民事案件中已经对申请人高兴物业之间物业管理纠纷进行了处理并作出判决。2023年3月，高兴物业与申请人就质量整改问题达成协议，明确约定申请人不得再行以任何方式进行投诉和上访，申请人在该协议书上签字。本案申请人投诉的系二次供水的问题，而2023年7月2日登记的编号为1430406002023070216696605的工单，亦系申请人与高兴物业之间的关于二次供水的纠纷，且同样反映二次供水的业主水表没有做强检、无铅封、水费过高。该案于2023年7月11日以调解处理结果为双方自行和解。2023年7月11日，申请人再次投诉高兴物业，投诉编号为1430406002023071148304840，我局依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第二项的规定，决定不予受理。另，2023年7月14日，我局接省市场监督管理局网络问政信箱转办函（编号：374)一起，我局办结结果: 1、陈某系衡阳市雁峰区吉祥花苑小区4栋业主，该业主于 2011年11月12日在衡阳市民众房地产开发有限公司购买该预售商品房，开发商于2013年交付业主使用，从购房合同上可以看到业主们使用的水表属于私表，不属于物业管理单位安装提供的水表。2、从时间看，水表实行首次强检制后使用年限为 6 年，而衡阳市雁峰区吉祥花苑业主们使用的商品房及水表交付使用是 2013年，现已超过使用年限。综上，我局认为对物业管理单位立案欠妥。我局对申请人的该次投诉不予受理符合法律规定。

被申请人向本机关提交的证据如下：

1.(2022)湘 0406 民初 1904 号民事判决；

2.申请人与高兴物业就质量整改问题达成协议；

3.投诉单；

4.省市场监督管理局网络问政信箱转办函(编号：374)；

5.关于衡阳市市场监督管理局案件线索移交单衡市监稽移字[2023] 142号的回复。

**本机关经审理查明：**

申请人现住衡阳市雁峰区白沙大道吉祥花苑4栋，小区物业是衡阳市高兴物业管理有限公司（以下简称高兴物业）。

2023年7月2日，申请人向被申请人投诉高兴物业，投诉单号为：1430406002023070216696605，投诉问题类型为计量问题。内容主要为其于2023年7月1日发现整栋楼用了十年的水表全部都没有强检标识、无合格证、无铅封，且向高兴物业反映水费过高。申请人认为水表误差过高，请求被申请人依据《中华人民共和国计量法》的相关规定对高兴物业立案查处。2023年7月11日被申请人致电申请人，同日在全国12315平台上反馈办结，反馈内容称申请人无异议。

2023年7月11日，申请人再次向被申请人投诉高兴物业，投诉单号为：1430406002023071148304840，投诉内容在第一次的基础上补充其历年所交水费3855.54元，请求被申请人责令高兴物业返还多收水费并更换水表。2023年7月12日，被申请人通过全国12315平台告知申请人投诉不予受理。理由主要为申请人投诉事项不属于被申请人职责范围，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第(一)款的规定，被申请人决定不予受理。

以上事实有申请人、被申请人向本机关提供的证据在卷佐证，足以认定。

**本机关认为：**

1. **被申请人不予受理申请人的相关投诉符合法律规定。**

 1.尚未形成消费者权益争议。申请人投诉高兴物业，主要理由是使用的水表质量不合格。依据《市场监督管理投诉举报暂行办法》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。高兴物业不是申请人使用水表的经营者。且申请人认为水表的质量不合格，既未与水表的实际经营者进行协商，亦未请求水表的实际经营者承担相应法律责任，故该情形下尚不宜认定申请人与水表实际经营者存在矛盾纠纷，即不存在消费者权益争议。虽然被申请人对申请人的投诉不予受理的理由不当，但不影响其不予受理的决定。

2.程序合法。申请人于2023年7月11日在全国12315平台上进行投诉，被申请人于2023年7月12日通过全国12315平台告知申请人不予受理，符合《市场监督管理投诉举报暂行办法》第十四条规定。

**（二）被申请人未依法对举报进行处理。**

 虽然被申请人认为申请人的举报立案欠妥，但是申请人的投诉内容中有举报事项，被申请人应当依据《市场监督管理投诉举报暂行办法》第七条之规定进行处理。

综上所述，依据《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，维持被申请人作出的不予受理决定。

依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（二）项之规定，决定被申请人在15天内对申请人的举报依法进行处理。

申请人如不服本决定，可以自收到行政复议决定书之日起15日内，依法向衡阳铁路运输法院提起行政诉讼。

2023年9月26日

相关法律规范：

《中华人民共和国行政复议法》

第二十八条　行政复议机关负责法制工作的机构应当对被申请人作出的具体行政行为进行审查，提出意见，经行政复议机关的负责人同意或者集体讨论通过后，按照下列规定作出行政复议决定：

（一）具体行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，决定维持；

（二）被申请人不履行法定职责的，决定其在一定期限内履行；

（三）具体行政行为有下列情形之一的，决定撤销、变更或者确认该具体行政行为违法；决定撤销或者确认该具体行政行为违法的，可以责令被申请人在一定期限内重新作出具体行政行为：

1．主要事实不清、证据不足的；

2．适用依据错误的；

3．违反法定程序的；

4．超越或者滥用职权的；

5．具体行政行为明显不当的。

（四）被申请人不按照本法第二十三条的规定提出书面答复、提交当初作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料的，视为该具体行政行为没有证据、依据，决定撤销该具体行政行为。

行政复议机关责令被申请人重新作出具体行政行为的，被申请人不得以同一的事实和理由作出与原具体行政行为相同或者基本相同的具体行政行为。

《中华人民共和国行政复议法实施条例》

第四十九条　行政复议机关依照行政复议法第二十八条的规定责令被申请人重新作出具体行政行为的，被申请人应当在法律、法规、规章规定的期限内重新作出具体行政行为；法律、法规、规章未规定期限的，重新作出具体行政行为的期限为60日。

公民、法人或者其他组织对被申请人重新作出的具体行政行为不服，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

《市场监督管理投诉举报暂行办法》

第七条 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。

第十四条 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。

第十五条　投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：

1. 投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；
2. 法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；
3. 不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；
4. 除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；
5. 未提供本办法第九条第一款和第十条规定的材料的；
6. 法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。