衡阳市雁峰区人民政府

行政复议决定书

雁府复决字〔2023〕36号

申请人：连某，男，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。

申请人连某因对被申请人衡阳市雁峰区市场监督管理局未在法定期限内告知其是否受理投诉事项的行为不服，于2023年8月14日向本机关申请行政复议。因行政复议申请材料不齐全，申请人按照本机关的要求于2023年8月24日进行了补正，本机关依法已予受理。本案现已审理终结。

申请人向本机关提出复议请求：1、确认被申请人未在法定时间内履行告知申请人是否受理投诉行为违法；2、责令被申请人依法履行法定职责。

申请人称：2023年7月28日，申请人通过挂号信的方式向被申请人提出投诉举报衡阳市圣尔电子商务有限公司涉嫌售卖假冒伪劣三无商品违法行为，要求处理投诉和查处商家违法行为。挂号信编号为XA71620925033，被申请人于7月31日签收。按照法律规定，被申请人应当自收到投诉举报之日起七个工作日内对举报作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人，最晚应在8月9日24点前履行其法定义务，但申请人在此期间并未收到被申请人以任何方式的告知投诉是否受理的通知。被申请人未在法定期限内履行其法定职责的行为违法，请求本机关支持其复议请求。

申请人向本机关提供证据如下：

1.购买账单、微信账单；

2.开箱视频（飞洛印）；

3.实物照片；

4.快递单号截图。

被申请人称：我局于2023年7月31日收到申请人的投诉举报信，经我局白沙市场监管所工作人员核查，于2023年8月7日制作了雁市场白沙（2023）第2号投诉受理决定书，我局白沙市场监管所工作人员丁某于2023年8月7日19:23分通过手机（手机号：147\*\*\*\*5119）拨打了申请人手机（手机号177\*\*\*\*4747），告知申请人我局已受理投诉的决定，处理结果将在投诉受理之日起四十五个工作日内以书函方式答复。2023年8月8日，我局白沙市场监督管理所执法人员对被投诉单位衡阳市圣尔电子商务有限公司位于衡阳市雁峰区白沙洲工业园富园路2号发货仓库点进行现场检查。经核实，该公司于2023年3月24日从阿里巴巴平台商铺（台州市黄岩善迪塑料厂）采购“1寸油灰刀”共计12000把（规格：2000把/箱），包装箱上标注了生产厂家：台州市黄岩善迪塑料厂；厂址：台州市黄岩区爱迪路15号；品名：塑料油灰刀；合格字样；衡阳市圣尔电子商务有限公司提供了该产品的供货商《营业执照》、产品《合格证》《检测报告》、进货凭证及供货商的证明，衡阳市圣尔电子商务有限公司将购进的“1寸油灰刀”进行分装以赠品工具的形式赠送给消费者，因该产品属于裸装产品，不属于限期使用产品，按照《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第一款第四项及第二款的规定，衡阳市圣尔电子商务有限公司销售的产品可以不附加产品标识。衡阳市圣尔电子商务有限公司销售的“1寸油灰刀”不属于销售无厂家、生产日期、质量合格证的产品行为，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）规定，2023年8月31日我局决定对申请人的举报不予立案，并作出《举报不予立案告知书》（雁市监白沙（2023）第2号）。因被投诉举报方单方面拒绝调解及赔偿，我局依法决定终止调解，并于2023年8月25日作出《终止调解决定书》（市监管白沙[2023]第002号）。我局于2023年9月1日对申请人投诉举报作出的相关文书及书面回复以信函方式寄至申请人。我局已经依法履职，认定事实清楚，法律适用正确，程序合法，应予维持。

被申请人向本机关提供证据如下：

1.雁市监白沙[2023]2号投诉受理决定书；

2.丁某与申请人电话记录截图、丁某的行政执法证件及被申请人开具的丁某工作证明；

3.市监管白沙[2023]第002号投诉终止调解决定书；

4.产品合格证及检测报告；

5.现场检查笔录及照片；

6.台州市黄岩普迪塑料厂营业执照及该公司出具的证明、收据，被举报人网购订单；

7.被举报人的情况说明；

8.延长核查期限决定书、不予立案审批表及雁市监白沙[2023]2号举报不予立案告知书；

9.被申请人对申请人作出的回复函；

10.邮政回执单。

**本机关经审理查明：**

2023年7月25日，申请人通过拼多多电商平台在其中一家名为西哲家居建材官方的网店购买了水泥地面修补白水泥砂浆，实付8.21元，该网店经营者为衡阳市圣尔电子商务有限公司（以下简称圣尔公司），法定代表人罗某，住所地湖南省衡阳市雁峰区湘江乡塑田村五组。2023年7月27日，被申请人签收该商品，用手机将拆箱的过程全程记录，通过飞洛印保全该段拆箱视频，并提供了飞洛印·数据确认函，该函中载明取证号为 202307270283c69b55。申请人保全的视频中可明显看出圣尔公司在包裹中附赠了一把不锈钢小铲子。申请人认为此把小铲子属三无产品，于2023年7月28日以邮寄投诉举报信的方式向被申请人投诉举报，要求被申请人责令圣尔公司停止违法行为，并作出处罚，同时要求圣尔公司赔偿其精神损失费500元及退一赔三的500元。

**另查明，**被申请人于2023年7月31日收到申请人邮寄的投诉举报信后对圣尔公司的相关涉嫌违法行为进行了核查。

2023年8月7日，被申请人作出《投诉受理决定书》（雁市监白沙（2023）第2号）。该决定为被申请人在法定期限内作出，程序上符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定：“市场监督管理部门应当在收到投诉人的投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定。”

2023年8月7日19时23分，被申请人白沙市场监督管理所行政执法人员丁某通过其手机号码（147\*\*\*\*5119）向申请人预留的177\*\*\*\*4747的手机号码拨出时长为1分15秒的通话。

2023年8月8日15时30分至16时20分，被申请人对圣尔公司物流发货地进行现场检查，现场查明：赠品工具“油灰刀”没有独立包装，由大纸盒对多把产品进行包装，纸盒外标识了生产厂家台州市黄岩善迪塑料厂，厂址台州市黄岩区爱迪路 15号，品名塑料油灰刀，且有合格字样，圣尔公司现场出示了该产品的合格证。因圣尔公司无法当场提供该产品的供货商的资质及进货凭证，被申请人向圣尔公司下达了《限期提供材料通知书》（雁市监白沙限提[2023]1号）。2023年8月10日，圣尔公司向被申请人提供了其购买塑料油灰刀的交易记录、合格证、浙江绿驴检测技术服务有限公司出具的涉案塑料油灰刀符合判定依据相应的技术要求的检测报告、台州市黄岩善迪塑料厂出具的购买证明及收款收据。

浙江绿驴检测技术服务有限公司系于2016年8月11日注册登记成立，现主管部门为苍南县市场监督管理局。2019年1月28日，浙江省市场监督管理局许可该公司获得检验检测机构资质认定证书，有效期至2025年1月27日，该公司出具检测报告之日系在检测资质有效期内。

2023年8月9日，圣尔公司向被申请人出具一份情况说明，其中对赠品油灰刀生产资质及质量问题进行了阐述，并且明确表示拒绝调解。

**再查明，**2023年8月25日，被申请人依照《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）项之规定作出《投诉终止调解决定书》（市场监管白沙 〔2023〕第002号）。

2023年8月21日，被申请人经部门负责人批准决定延长十五个工作日进行核查。2023年8月31日，被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项之规定，决定不予立案，该决定为被申请人在法定期限内作出，程序上符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条之规定：“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。”

2023年9月1日，被申请人通过邮寄信件的方式告知申请人对于其投诉事项作出终止调解和对其举报事项作出不予立案的处理结果。该告知时间为被申请人在法定期限内作出，程序上符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款之规定：“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。”及第三十一条第二款之规定：“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。”

以上事实有申请人及被申请人提交的证据在卷佐证，本机关予以确认。

本机关认为：

**（一）被申请人应当依法处理申请人对圣尔公司的投诉举报。**依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条第二款之规定：“对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。”及第二十七条第二款之规定：“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。”本案中，被投诉举报人注册登记的经营地址为湖南省衡阳市雁峰区湘江乡塑田村五组，申请人向被申请人投诉举报，符合法律规定，被申请人应当依法处理申请人对圣尔公司的投诉举报。

**（二）被申请人就投诉事项作出终止调解的决定符合法律规定。**本案中，被投诉人于2023年8月9日书面明确表示拒绝调解，故被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款之规定：“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；”作出终止调解的决定符合法律规定。

# **（三）被申请人就申请人举报事项作出不予立案的决定符合法律规定。**根据《中华人民共和国产品质量法》第二十七条之规定：“产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求:(一)有产品质量检验合格证明;(二)有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址;(三)根据产品的特点和使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成份的名称和含量的，用中文相应予以标明;需要事先让消费者知晓的，应当在外包装上标明，或者预先向消费者提供有关资料;(四)限期使用的产品，应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期;(五)使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，应当有警示标志或者中文警示说明。裸装的食品和其他根据产品的特点难以附加标识的裸装产品，可以不附加产品标识。”本案中，申请人的举报事项经被申请人依法调查核实，经查明，案涉产品已用中文清晰地标明了产品名称、生产厂厂名、厂址、产品规格和材质，符合《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第一款关于产品包装标识的要求。对于被申请人收到“塑料油灰刀”没有相关标识，系因其是被举报人附赠的主产品使用工具，且体积较小，属于难以附加标识的裸装产品，符合《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第二款之规定可以不附加产品标识的法定情形。

另，依据《中华人民共和国产品质量法》第三十三条之规定：“销售者应当建立并执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识。”本案中，被举报人提供其购买塑料油灰刀的交易记录、合格证、浙江绿驴检测技术服务有限公司出具的涉案塑料油灰刀符合判定依据相应的技术要求的鉴定检测报告、台州市黄岩善迪塑料厂出具的购买证明及收款收据。被举报人作为销售者已尽到进货检查验收义务。

综上，被申请人对案件事实认定清楚，证据确凿。被申请人对申请人的举报事项决定不予立案，符合法律规定。

**（四）被申请人未在法定期限内告知申请人受理投诉的决定。**根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定：“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。”本案中，被申请人系于2023年7月31日收到申请人的投诉，其在2023年8月7日作出受理的决定，该决定系在法定期限内作出。申请人主张称被申请人未在法定期限内告知其作出受理投诉的决定，被申请人主张已通过电话告知的方式告知申请人对其投诉事项作出受理的决定。而根据被申请人提供的证据来看，被申请人行政执法人员丁某在作出受理投诉决定的当天通过申请人预留的手机号码拨打时长为一分十五秒的通话，但并未提供录音录像，本机关不予采纳。鉴于被申请人已于2023年9月1日向申请人邮寄《投诉终止调解决定书》，责令其告知申请人的受理投诉事项已无意义。

综上所述，依照《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项第3目之规定，本机关决定如下：

确认被申请人对申请人的投诉事项未在法定期限内告知申请人受理投诉的决定行为违法。

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10月19日