

渠县人民政府 行政复议决定书

渠府复决字〔2023〕11号

申请人：马某某

被申请人：渠县市场监督管理局

申请人对被申请人作出的投诉举报处理决定不服，于2023年9月30日向本府申请行政复议，本府依法进行了审理，现已审理终结。

复议请求：请求撤销被申请人作出的对12315平台案件投诉编号（1511725002023081547487683）不予处罚的行政行为，并依法立案处罚。

申请人称：申请人于2023年8月15日在全国12315平台举报渠县某加工厂销售不合格产品，使用废止国家执行标准违法生产并销售。申请人接到被申请人的12315平台回复通知后认为被申请人的具体行政行为违法，依法应撤销并重新立案调查处理。商家使用的木家具通用技术条件（GB/T3324-2008）早于2017年就已经被新标代替，最新标准为GB/T3324-2017。该产品的执行标准早已作废，而被申请人以推荐性标准为借口答复该商品合格。该投诉应适用于《产品质量法》第四十条第二项，处罚依据是该法第四十九条。被申请人业务不精，程序错误，有包庇行为。

申请人为维护自身合法权益，纠正被申请人的违法行为，向贵府申请行政复议，要求被申请人停止违规行为。

被申请人称：1、被申请人举报处理情况，表明已依法履行职责。2023年8月15日，被申请人收到投诉件后，由城东市场监督管理所对相关情况进行调查核实。根据《中华人民共和国标准化法》第二条第二、三款和国家市场监管总局于2022年6月14日的答复“推荐性国家标准，在公布废止之前，原标准继续有效”，被投诉举报人执行标准GB/T3324-2008符合现行法律规定。2、被申请人投诉处理情况，表明被申请人已依法履行职责。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，市场监督管理部门采用调解的方式处理投诉。2023年9月4日，被投诉举报人明确拒绝调解，根据该法第二十一条第三款之规定，我局决定终止调解，并于9月5日通过电话、短信等方式送达《投诉终止调解决定书》。且经12315系统显示，投诉举报人马某某在该平台投诉346次、举报25次，明显超出正常生活需要购买商品的投诉举报次数，系“职业打假人”。综上，被申请人已依法履行职责，请求复议机关驳回申请人的复议申请。

经审理查明：2023年8月15日，申请人在全国12315平台发起投诉，投诉内容主要为“本人于8月12日收到拼多多平台某旗舰店的商品，到货后发现该产品执行标准已经作废，属于违法行为，望贵局组织商家与我协商”，诉求为“退货，退赔费用，

赔偿损失”。8月17日，被申请人在平台告知申请人受理该投诉。9月4日，渠县某加工厂出具情况说明，表明其产品符合各项指标要求，拒绝调解和赔偿。被申请人于当日作出《投诉终止调解决定书》，于9月12日在12315平台告知申请人终止调解决定。后申请人不服处理决定，提起行政复议申请，请求撤销被申请人作出的对12315平台案件投诉编号（1511725002023081547487683）不予处罚的行政行为，并依法立案处罚。

另查明，全国12315平台将“投诉”与“举报”设置为不同的独立入口。在点击“我要投诉”后会显示《投诉须知》页面，其中《投诉须知》第8条规定，投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出投诉。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。

以上事实有：全国12315平台投诉页面截图、购买截图、投诉终止调解决定书、《关于订单号“2308110-418759330820238投诉事件”情况说明》、全国12315平台投诉须知截图、行政复议答复书、行政复议申请书等证据佐证。

本府认为：《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”。据此，被申请人依法具有处理案涉投诉举报的法定职责。

《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”。第二十一条规定“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；”本案中，被申请人于2023年8月15日收到申请人通过全国12315平台提出的投诉，于同年8月17日决定受理并告知申请人。2023年9月4日被投诉人明确拒绝调解，同日被申请人作出《投诉终止调解决定书》，并于2023年9月12日在全国12315平台告知申请人前述投诉处理结果，被申请人的行为符合上述规定。

《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十一条第一款规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：（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明材料。”本案中，申请人请求撤销被申请人作出的对12315平台案件投诉编号（1511725002023081547487683）不予处罚的行政行为，并依法立案处罚。但根据其提交的12315平台截图显示，申请人选择的是投诉。根据全国12315平台《投诉须知》第8条规定，由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。基于现有证据，申请人未提起举报，亦未要求被申请人立案处罚。因此，

申请人请求撤销被申请人作出的不予处罚决定并要求依法立案处罚的复议请求，缺乏事实根据，本府不予支持。

综上，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，复议决定如下：

维持被申请人渠县市场监督管理局对申请人投诉事项的处理决定。

本决定书一经送达，即发生法律效力。申请人若不服本决定，可自收到本决定书之日起十五日内依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二三年十一月二十七日