广州市荔湾区人民政府 行政复议决定书

荔湾府行复〔2022〕297号

申请人：王某某，女，1972年2月生。

地址：河南省焦作市解放区某某路某某单元某某号。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

地址：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：刘某某，职务：局长。

申请人不服被申请人于2022年10月12日对其举报事项(工单编号：穗12345转字第0322092115433425801号)作出的处理决定(以下简称“案涉处理决定”)，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销案涉处理决定，重新处理。

申请人称：

申请人于2022年4月30日以570元的价格购买了某某品牌的黑底真丝带花连衣裙意见，按说明正常洗涤，8月底发现连衣裙出现脱色泛白现象影响正常穿着。申请人联系某某客服，客服

同意赔付 200 元解决，申请人认为连衣裙存在严重质量问题请求退货，某某不予解决。经 12315 投诉，被申请人调解无果，申请人又向被申请人进行商品质量投诉，投诉后回复此商品是正规产品，没有问题。申请人认为此款连衣裙质量有严重问题才会出现脱色泛白现象，特申请复议，请求撤销决定重新处理，请求某某向消费者道歉；对此款连衣裙退货处理；负担申请人行政复议材料邮寄费共计 30 元。

被申请人答复称：

一、有法定职权依据。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定，被申请人具有对申请人举报事项予以处理的行政职权。

二、被申请人核查事实清楚、证据充分，结论准确。

2022 年 9 月 22 日，被申请人收到申请人广州 12345 政务服务便民热线平台（以下简称 12345 平台）举报工单。2022 年 9 月 26 日，被申请人依法对被举报人广州某某电子商务有限公司（以下简称广州某某公司）进行调查。调查期间，广州某某公司提供了某某（中国）有限公司与涉案商品授权经销商广州某某电子商务有限公司的合同、授权经销商授权委托书、授权经销商营业执照、品牌方授权委托书、涉案商品面料检验检测报告、《针对某某反馈某某商品的说明书》等材料。经核实，广州某某公司与某某（中国）有限公司为关联公司。

因未发现当事人涉嫌存在销售不合格产品的违法行为，2022

年9月29日，被申请人作出不予立案决定。同日，被申请人将不予立案决定通过12345平台反馈申请人。

三、被申请人对申请人举报事项的办理程序合法。

2022年9月22日，被申请人收到申请人12345平台举报工单。2022年9月26日，被申请人依法对被举报人进行调查。2022年9月29日，被申请人作出不予立案决定。同日，被申请人将不予立案决定通过12345平台反馈申请人。2022年9月30日，因自动回访结果为未解决/改善，该举报工单退回重办。2022年10月12日，被申请人维持不予立案决定，并通过12345平台反馈申请人。被申请人上述办理及答复行为完全符合相关程序规定和时限要求。

本府查明：

2022年9月22日，被申请人收到申请人通过广州12345政务服务热线反映的举报事项（热线单号：穗12345转字第0322092115433425801号），申请人称其2022年4月28日在某某（中国）有限公司（以下简称“被举报人”）网购的某某真丝连衣裙（下称“被举报商品”）（订单号：22042840923003）正常穿着和洗涤后出现大块和小块脱色现象，是高价买的劣质产品。

2022年9月26日，被申请人到被举报人的经营场所现场检查，被举报人的受委托人周某某在场配合。据被举报人提供的证据显示，广州某某电子商务有限公司（以下简称广州某某公司）与被举报人为关联公司。现场检查发现广州某某公司在其设立的

网站销售被举报商品，该商品已售完下架，该公司提供其营业执照（统一社会信用代码：91440101MA59PHUR9P）、法定代表人身份证复印件、被举报人与被举报商品授权经销商广州某某电子商务有限公司的商品销售合同、授权委托书、授权经销商营业执照、被举报商品检验检测报告、《针对某某反馈某某商品的说明书》等材料备查。

2022年9月29日，因无证据证明当事人涉嫌存在经营质量不合格连衣裙的违法行为，被申请人做出不予立案决定。

2022年9月30日，被申请人将不予立案决定通过12345平台反馈申请人。同日，因自动回访结果为“未解决/未改善不满意”，该举报工单退回重办。

2022年10月12日，被申请人作出处理意见，主要内容为：“被举报商品具有合法来源，商品网页清晰标示清洁方式。消费者反映的脱色情况，属于商品售后的消费纠纷，不涉及行政违法范畴。由于被举报商品已经过签收使用，被申请人无法判定出现脱色情况的具体原因，未发现某某存在销售劣质真丝裙商品的情况。”决定维持不予立案决定。同日被申请人通过12345平台将不予立案决定反馈申请人。

申请人不服“不予立案决定”，向本府邮寄申请行政复议，本府于2022年10月24日收悉。2022年10月26日，本府发出《补正行政复议申请材料通知书》，于2022年11月6日收齐补正材料。

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”，被申请人具有处理荔湾区辖区范围内投诉举报的职责。

《市场监督管理行政处罚程序规定》（2021年7月15日起施行）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。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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。”本案中，对于申请人的举报事项，被申请人在收到申请人的举报后，在法定期限内进行核查，履行了法定职责。被申请人经核查举报线索，发现无证据证明被举报人涉嫌存在经营质量不合格连衣裙的违法行为，最终决定不予立案处理，并在法定期限内将调查处理的情况告知申请人，并无不当。

综上所述，申请人的复议请求理据不足，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）项的规定，维持被申请人作出的不予立案决定（工单编号：穗12345 转字第 0322092115433425801 号）。

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

广州市荔湾区人民政府
二〇二二年十二月二十七日