

常州市天宁区人民政府 驳回行政复议申请决定书

〔2023〕常天行复第 49 号

申请人：陈某。

被申请人：常州市天宁区市场监督管理局。

申请人陈某认为被申请人常州市天宁区市场监督管理局（以下简称“天宁市监局”）未履行法定职责，于 2023 年 8 月 8 日向本机关申请行政复议，本机关于 2023 年 8 月 10 日依法已予受理。现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人针对申请人于 2023 年 3 月 27 日通过常州 12345 微信小程序提出的投诉举报未将举报是否立案告知给申请人的行政行为违法并责令限期告知。

申请人称：申请人认为某超市存在违反《认证许可条例》中相关的规定的情形，申请人为维护自身的权益，请求行政机关处置加害人法律责任，收集民事权益救济证据。申请人于 2023 年 3 月 27 日通过常州 12345 微信小程序向被申请人提出投诉举报，至 2023 年 8 月 5 日，申请人未收到被申请人针对于申请人的举报事项是否立案的情况，遂复议。

《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。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定：“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。”本案的违法事实明确，被申请人应当立案、处罚。

综上，被申请人未履行告知义务，望复议机关依法确认并纠正违法行为。

申请人提交的主要证据材料有：1.常州 12345 诉求详情打印件；2.购物订单与所购商品打印件；3.申请人身份证复印件。

被申请人称：一、被申请人已依法处理申请人的投诉事项，程序合法。

被申请人于 2023 年 3 月 21 日通过 12345 微信小程序收到申请人的投诉，投诉内容为：天宁区红梅街道某超市销售的泽奇牌充电器（产品型号为 ZE-M412），该产品无 3C 认证，违反了认证管理条例的规定，希望商家退款且进行赔偿。2023 年 3 月 21 日，被申请人工作人员通过电话联系申请人，告知申请人补充提

供购买商品的凭证及产品具体的型号、执行标准等相关投诉材料，以便记录后核查，申请人电话中无法确认其投诉的商品的具体线索，并辱骂执法人员，导致执法人员无法与申请人沟通了解事实情况。因申请人未能提供购买商品的凭证及产品具体的型号、执行标准等证据材料，无法证实与被投诉人存在消费者权益争议的事实。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条第一款“投诉应当提供下列材料：（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。”及第十五条第五项：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（五）未提供本法第九条第一款和第十条规定的材料的；”的规定，当日被申请人已告知申请人该投诉不予受理。

二、申请人未向被申请人提出举报，复议理由不成立。

12345 平台及 12345 市民服务热线是为畅通群众与政府之间交流沟通渠道所设立的统一受理诉求并协调、督促办理的便民服务，非专门的投诉举报平台。《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》指出，12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。申请人通过 12345 平台提出的属于服务需求，被申请人依据服务需求导入投诉举报处置过程中，因电话沟通出现矛盾，申请人未明确提出举报请求，被申请人在未接到举报的情况下，无相关举报处理告知

义务，故申请人的复议理由不成立。

被申请人对申请人投诉事项的处理，事实清楚，适用法律正确，程序合法，依法履职，恳请复议机关查明并确认维持被申请人的行政行为。

被申请人提交的主要证据材料有：1.常州市 12345 政府公共服务平台交办单。

经审理查明：申请人于 2023 年 3 月 21 日通过常州 12345 平台向被申请人提出投诉举报，内容为：申请人在 2023 年 3 月 20 日通过美团平台，在某超市购买了泽奇牌充电器，产品型号为 ZE-M412，该产品无 3C 认证，违反了认证许可条例，对申请人生活安全造成了隐患，向被申请人提出投诉举报。诉求目的：希望商家退款且进行赔偿。3 月 22 日，被申请人在常州 12345 平台向申请人反馈，内容为：接到工单后，红梅分局及时予以调查核实。工作人员电话联系投诉人，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第五项的规定，决定不予受理，告知申请人提供购买的相关凭证及产品信息，根据提供的材料后，再进一步处理。申请人认为被申请人未将举报是否立案告知给申请人的行政行为违法，遂向本机关申请行政复议。

上述事实有下列证据证明：1.常州 12345 诉求详情打印件；2.购物订单与所购商品打印件；3.申请人身份证复印件；4.常州市 12345 政府公共服务平台交办单。

本机关认为：一、被申请人具有处理辖区内投诉举报工作的

法定职责。《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，被申请人作为天宁区市场监督管理部门，具有处理辖区内投诉举报工作的法定职责。

二、被申请人对申请人投诉事项的处理程序合法。《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。”第十五条规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（五）未提供本办法第九条第一款和第十条规定的材料的；”申请人于2023年3月21日通过常州12345平台向被申请人提出投诉，被申请人于3月22日在常州12345平台向申请人反馈，告知申请人不予受理，符合上述规定。

同时，最高人民法院行政法官专业会议纪要（六）（投诉领域）规定：“公民、法人或者其他组织认为第三人实施的违法行为侵犯自身合法权益，请求行政机关依法查处的，属于《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第十二条第五项规定的投诉。公民、法人或者其他组织认为第三人实施的违法行为侵犯他人合法权益或者国家利益、社会公共利益，请求行政机关依法查处的，属于举报。”申请人在常州12345平台反映的问题，其中有“该产品无3C认证，违反了认证许可条例，对本人生活安全造成了隐患，诉求目的‘退款、赔偿’”的陈述，

根据上述最高人民法院专业会议纪要的规定，申请人反映的问题属于投诉而非举报，而申请人未提供证据证明其向被申请人提出举报，要求被申请人进行查处，故申请人要求被申请人将举报是否立案向其告知的请求于法无据。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（二）项的规定，本机关决定：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自收到行政复议决定书之日起15日内依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定向人民法院提起行政诉讼。

常州市天宁区人民政府

2023年9月11日