洛阳市老城区人民政府

行政复议决定书

老政复决字〔2023〕第16号

申请人：郑某某，女，30岁，身份证号330781199301232061。

住 址：浙江省兰溪市永昌街道。

被申请人：洛阳市老城区市场监督管理局。

法定代表人：周敬田 局长。

地 址：洛阳市老城区中州东路216号。

申请人不服被申请人对其投诉举报的答复，于2023年3月3日向本机关申请行政复议，本机关依法受理，现已审理终结。

**复议请求**：请求确认被申请人于2022年2月7日通过全国12315平台对申请人投诉举报作出的答复违法，并责令其重新作出处理。

**申请人称**：2022年12月13日，申请人因家庭生活所需在淘宝“顾客永远是上帝”（该店铺为无照经营）购买了涉案产品，花费21元，订单号为3091941324460641554。其后，申请人发现该商家存在以下严重违法问题：1.本人在淘宝“顾客永远是上帝”购买的省电王，没有3c认证；2.生产企业“深圳市某某有限公司”根本不存在，是假货。3.店铺网页有好评返现链接，诱导用户做出指定评价、转发等互动行为，违反了《反法》。4.虚假广告泛滥，该店铺内其他产品都是类似骗人的，加起来的销量不少，已经构成刑法222条的虚假广告罪，请不要以罚代刑。5.无照经营，根本不是零星小额交易。2022年12月27日，申请人根据发货信息“tb0584812340 18625799372河南省洛阳市老城区某某院”通过全国12315系统向被申请人进行投诉举报（既有投诉，也有举报、还有行政奖励申请）（由于12315系统无法录入无照主体，不得已选择了该局辖区内附件一个主体进行投诉举报，为了避免被申请人误解，特意在投诉内容中明确“实际被投诉人：tb0584812340 18625799372河南省洛阳市老城区某某院”，并提供了网页截图、订单、包裹单和实物照片等证据。被申请人于2023年3月2日通过全国12315平台对申请人投诉举报做出答复称“结案反馈：经查，投诉人所提供的地址为快递仓库，执法人员现场查找未找到该商家，被投诉人电话也无法联系，请投诉人提供正确的公司信息供我执法人员调查取证”。对被申请人的答复，申请人表示不服。

首先，申请人的投诉举报材料，既有投诉又有举报和奖励内容。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”的规定，被申请人应当分别处理报诉和举报。但被申请人未对投诉是否组织调解、是否终止调解进行回复。举报部分也未回复是否立案。而且即使将被申请人的回复理解为不予立案的话，举报的答复也早就超期，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的不予立案后5日内告知、《市场监督管理行政处罚程序规定》规定的15内核查决定是否立案和《广告法》第五十三条“任何单位或者个人有权向市场监督管理部门和有关部门投诉、举报违反本法的行为。市场监督管理部门和有关部门应当向社会公开受理投诉、举报的电话、信箱或者电子邮件地址，接到投诉、举报的部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉、举报人”等规定。即使申请人只是纯粹投诉，被申请人也不应该对违法线索不作处理，依据是《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定”和《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条。其次，12月27日投诉举报，居然要到3月2日才答复找不到。如此低效、官僚主义、形式主义的执法行为，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条“市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法”的高效原则。3月21日，申请人再次登录网页，发现违法行为仍然在继续。被申请人的官僚主义和形式主义达到了明目张胆的程度。不可以根据我提供的快递单号去快递公司找寄件人身份证信息吗？零口供就不能处罚了吗？不可以调取平台服务器的证据，通过发函给众多消费者所在地监管部门核实。还有，被申请人有查处假冒伪劣、虚假广告、不正当竞争等法定职责，而没有选择作为或不作为的权力。必须要作为，是法定要求。被申请人要作为，并非没有路径，而是路径很多。比如：1.通过发函给平台所在地监管部门或者直接要求平台公司提供网页快照图片、销售记录等证据材料，平台提供的消费者名单去联系他们或者就直接从评论区截图固定证据。2.通过旺旺聊天问询商家具体地址，要求配合调查。3.通过快递公司查寄件人的身份信息（寄件人实名制有要求），寄件记录清单和寄件时快递公司拍的照片档案。4.执法人员以个人名义下单或者开展网络执法抽样，下单后对产品质量进行检验。5.以虚假广告罪、伪劣产品罪移送公安，公安不会找不到的。6.责令改正通知书、询问通知书、限期提供证据通知书、处罚告知书、处罚决定书，完全可以用邮寄送达、公告送达方式完成，如果还是不配合，在旁证充分的情况下以零口供形式仍然可以做出处罚决定，并在裁量时从重处理。7.发函给平台公司，要求配合调查并履行平台监督义务，将网店关停，冻结保证金。8.要求平台提供所有消费者名单，要求平台或被申请人自己发短信通知所有消费者停用涉案假货。还有，被申请人应当告知而未告知是否给予举报奖励。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、《广告法》第五十三条“任何单位或者个人有权向市场监督管理部门和有关部门投诉、举报违反本法的行为。市场监督管理部门和有关部门应当向社会公开受理投诉、举报的电话、信箱或者电子邮件地址，接到投诉、举报的部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉、举报人”等有关规定，申请人有权对违法行为进行投诉举报和要求奖励。但该局并未告知是否给予奖励，对违法行为也没有展开彻查，只是敷衍了事。申请人以实名（在12315系统已经实名认证）在投诉举报材料实名举报并要求奖励。被申请人在程序上和实体上都未依法做出相应处理，损害了申请人的合法权益。再次，申请人已经提供了商家违法的线索和部分证据，执法人员应当按照《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、第二十一条和《产品质量法》、《广告法》、《反不正当竞争法》的规定，应当全面、客观、公正、及时进行案件调查，收集、调取证据，并依照法律、法规、规章的规定进行检查。执法人员在没有按规定认真、全面调查的情况下就中止了事，属于程序违法，事实不清，结果不当。涉案网店的产品都是虚假广告的，累计的违法所得早就超过5万，构成犯罪，为何不移送公安。是由于被申请人日常监管不到位才导致辖区内出现无照经营主体，导致消费者维权难。被申请人提出了“请投诉人提供正确的公司信息供我执法人员调查取证”的无理要求。再有，为何涉案网店仍然在继续违法呢。依据《广告法》第七十二条“市场监督管理部门对在履行广告监测职责中发现的违法广告行为或者对经投诉、举报的违法广告行为，不依法予以查处的，对负有责任的主管人员和直接责任人员，依法给予处分。市场监督管理部门和负责广告管理相关工作的有关部门的工作人员玩忽职守、滥用职权、询私舞弊的，依法给予处分。有前两款行为，构成犯罪的，依法追究刑事责任”以及《产品质量法》、《反不正当竞争法》等等有关问责的规定，被申请人是不作为，玩忽职守应被处分。最后，申请人认为被申请人作为保护消费者权益、保障产品质量的执法部门根本就没有依法履职。被申请人对申请人的举报用官僚主义和形式主义应对，对违法行为放纵不管。根据《产品质量法》、《广告法》的问责规定，贵单位应当及时启动执法监督，纠正部门的不当行为，对被申请人的责任人员依法给予处分。还有，申请人有行政复议的资格。申请人与被申请人的行政行为之间既有经济利益，又有其他合法权益的利害关系。申请人是涉案商品的购买者（买卖合同关系成立），根据《民法典》的有关规定，产品质量和宣传行为对申请人合法权益有实际影响，申请人向市场监督管理部门投诉举报，市场监督管理部门的答复、核实、处理行为与申请人具有利害关系。申请人为了维护自身权益向市场监管部门投诉举报，在法律上“与行政行为有利害关系”。根据最高人民法院《关于进一步保护和规范当事人依法行使行政诉权的若干意见》，当事人与其投诉、举报、检举或者反映问题等事项之间有利害关系的，应当依法予以立案，根据最高人民法院《关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》，举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有行政复议申请资格。根据《民法典》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《广告法》等的规定，被申请人应当对涉案商家进行处罚，并对申请人予以奖励。未对申请人奖励诉求告知是否给予属于程序违法，依法应给奖励而不给奖励属于实体违法，都侵害了《宪法》、《民法典》、《广告法》等赋予申请人的合法权益。法律赋予的举报权的实现，既有程序上的依法受理、告知结果等要求，也需要在实体上的依法处理。

综上所述，被申请人的答复程序违法、事实不清、处理结果错误，属于“行政处罚不作为和行政奖励不作为”，应该认真全面客观核查不核查，应该处罚不处罚，应该移送公安不移送，应该给我奖励不奖励，侵害了申请人合法利益。请求复议机关本着合法、公正、公开、及时、便民的原则，坚持有错必究，保障法律、法规的正确实施的原则，支持申请人的复议请求，以维护申请人的合法权益。如仍然得不到正确对待的，申请人将依据《广告法》第五十三条第二款“市场监督管理部门和有关部门不依法履行职责的，任何单位或者个人有权向其上级机关或者监察机关举报。接到举报的机关应当依法作出处理，并将处理结果及时告知举报人”等规定进一步维权。

**被申请人答复：**2022年12月28日，我局接到郑某某的投诉（关于淘宝店铺“顾客是上帝”）后，立即安排执法人员对淘宝店铺“顾客是上帝”进行调查。经核查，情况如下：

1.根据淘宝官方网站信息登记店铺名为“顾客永远是上帝”的淘宝店铺其登记所在地为河北省石家庄市，店铺为个人经营没有营业执照，未见经营者身份证信息。2.多次通过电话与投诉人提供的电话号码联系，电话无法取得联系。3.根据投诉人提供的发货地址，执法人员进行现场检查，经查该地址为一家经营物流仓储的公司，但该公司称从未在网络上销售过任何产品，也不知道名为“顾客永远是上帝”的淘宝店铺。

综上，我局认为店铺名为“顾客永远是上帝”的淘宝店铺不在我局辖区，其经营者也不在我局管辖范围。因无法找到被投诉方无法进行处理，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条第一款第二项之规定，故告知投诉人提供准确信息以供我局调查处理，截至今日仍未收到投诉人关于该被投诉人的相关信息。关于郑某某提出的复议请求中办案时效的相关问题。投诉人在全国12315平台选择的是投诉流程，我局执法人员严格按照全国12315平台的办理流程处理，于2022年12月28日收到该投诉后，于2022年12月30日进行了初查反馈，并按照《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五项规定的45个工作日的时限内，我局于2023年3月2日回复该投诉的核查情况，提醒投诉人提供正确的公司字号信息，系统平台可见我局受理告知及意见。

**经审理查明：**2022年12月13日，申请人在淘宝网购物平台的“顾客永远是上帝”店铺购买了“智能节电系统工作显示屏”，消费金额21元，发货地址为洛阳市老城区某某院。申请人收到货后认为商家存在虚假宣传、无照经营等行为，于2022年12月27日在全国12315平台上向被申请人洛阳市老城区市场监督管理局投诉举报洛阳某某快递服务有限公司（因无照主体无法选择或录入，实际被投诉人为洛阳市老城区某某院）存在以下违法行为：1.本人在淘宝网“顾客永远是上帝”购买的省电王，没有3c认证。2.生产企业“深圳市某某有限公司”根本不存在，是假货。3.店铺网页有好评返现链接，诱导用户做出指定评价、转发等行为，违反了《反法》。4.虚假广告泛滥，该店铺内其他产品均是类似骗人，加起来销量不少，已经构成刑法第222条的虚假广告罪，请不要以罚代刑。5.无照经营，根本不是零星小额交易。诉求：1.责令商家按照《消法》赔偿。2.如受理后3个工作日仍调解不成功，转为公益举报件，请告知举报人立案情况、处罚结果和移送公安情况，并给予奖励。3.如包庇企业，将向上级局请求依据《市场监督管理行政执法责任制规定》、《市场监督管理执法监督暂行规定》处置。被申请人接到申请人的投诉举报后，于2022年12月30日在全国12315平台答复申请人对其投诉举报予以受理。随后，被申请人组织执法人员开展调查，经现场实地调查，洛阳市老城区某某院为洛阳某某运输有限公司的仓库，该公司仅从事物流仓储服务，并未在淘宝网注册店铺销售任何产品，现场检查也未发现涉案产品。2023年3月2日，被申请人在全国12315平台答复申请人：“经查，投诉人提供的地址为快递仓库，执法人员现场检查未找到该商家，被投诉人电话也无法联系，请投诉人提供正确的公司信息供执法人员调查取证”。

以上事实有购买记录、快递发货单、商品照片、现场检查笔录、情况说明等证据材料予以证明。

**复议机关认为：**被申请人接到申请人的投诉举报后，对投诉举报的处理和告知，均能够按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定进行。被申请人根据申请人投诉举报所提供的证据，在不足以找到被投诉举报人的情况下于2023年3月2日作出的答复并无不当。因此，被申请人对申请人的投诉举报做出的答复事实清楚，依据充分，适用法律正确，程序合法。

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，决定：

维持被申请人于2023年3月2日在全国12315平台上对申请人的投诉举报作出的答复。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起15日内向有管辖权的人民法院起诉。

2023年5月10日