行政复议决定书

田政行复〔2025〕10号

申请人：徐\*。

被申请人：\*局。

申请人对被申请人对其举报大田县\*百货店案作出的不予立案决定不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2025年2月23日收到申请材料，因申请材料不齐全，于2025年2月28日通知申请人补正，2025年3月13日收到申请人补正材料后，于2025年3月20日依法予以受理，并适用普通程序审理。本案现已审理终结。

申请人请求：1、确认被申请人于2025年1月20日作出的关于徐莉投诉举报大田县\*百货店的答复中认定事实不清，认定事实错误，依法撤销；2、确认被申请人对申请人举报事项做出的不予立案决定违法并撤销；3、责令被申请人对申请人举报事项重新做出行政决定并书面答复申请人。

申请人称：申请人于2024年12月25日在被投诉方营业的\*店铺，购买了一款《水龙头》,单价为：4元，订单号为；6937987682472498977。因在购物中产生交易纠纷并发现其存在违法行为，于2024年12月30日通过书面的形式邮寄了一份投诉举报履职申请书，后收到被申请人于2025年1月20日作出的关于徐莉投诉举报大田县\*百货店的答复，申请人不服，依法提出行政复议。理由：1、依据《行政复议法》第四十三条第二款、《行政复议普通程序听证办法》第四条、《关于进一步加强行政复议调解工作推动行政争议实质性化解的指导意见》等相关法律规定，请复议机关审查原行政行为的证据与申请人实际购买的产品、举报的内容是否具有关联性，证据是否真实、合法、有效，请求复议机关依法组织电话调解，依法组织线下听证，待充分获取被申请人答复内容后试情形抉择最终的复议请求及理由等内容，行政复议申请书以最后签字内容为准。2、申请人向被申请人投诉举报时提供了相关证据材料，能证明被举报方存在举报事项中的违法行为，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第七条、第十八条、第十九条、第四十六条行政处罚由违法行为发生地的县级以上市场监督管理部门管辖，本案中被举报方在被申请人管辖范围内注册并经营，被申请人没有证据能证明违法行为发生不在其管辖范围，而申请人提供的证据材料能证明被诉方存在违法行为，那么被申请人应当进行立案，立案后因当事人下落不明致使案件暂时无法调查的，可以中止。被申请人做出的不予立案理由为“查无实地”,该不予立案的理由不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条所列的情形，被申请人已找不到人为由做出的不予立案决定违反了《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条、第二十条中应当予以立案的规定且不符合可以不予立案的情形，应当依法予以纠正。3、被举报方销售的涉案产品实物未标注水效标识，依据《水效标识管理办法》第二十八条违反本办法规定，销售者(含网络商品经营者)有下列情形之一的，予以通报，并处一万元以上三万元以下罚款：(一)销售应当标注但未标注水效标识的产品的；(二)销售使用不符合规定的水效标识的产品的；(三)在网络交易产品信息主页面展示的水效标识不符合规定的；(四)伪造、冒用水效标识的。被申请人未立案查处属于不作为。4、依据市场监管总局印发《关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》的通知中第四条处罚裁量权应当以上级市场监督部门制定的标准量化，被申请人裁量违法轻微不予处罚没有量化的法律依据。申请人已购买涉案产品，被举报方已对申请人的财产造成损害，且未主动消除或减轻危害后果，不符合《行政处罚法》第三十二、第三十三条中可以减轻或者免于处罚的情形，被申请人行政处理决定违反上述法律规定。5、依据市场总局2020年1月10日发布的《市场监督管理部门处理投诉举报文书式样》的通知-国市监网监〔2019〕242号中的规定，投诉/举报处理结果告知书中必须要有市场监管的文书号、经办人与联系电话，附件中需有必要的相关认定材料，被申请人作出的被诉处理结果告知书不符合国家总局以及《国家行政机关公文处理办法》中的相关内容和规定，依据《行政复议法》第六十四条应当撤销重做。6、《行政复议法实施条例》第十七条行政机关作出的具体行政行为对公民、法人或者其他组织的权利、义务可能产生不利影响的，应当告知其申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限。因此被诉行政答复未告知诉权，属于违法行为。行政诉权是行政想与人依法享有的基本权利，其中包含一定的选择权利，为了能保障申请人及其他公民的知情权，纠正被申请人的违法行为，捍卫政府与法律的权威，应当撤销重做。综上所述，被申请人不予立案决定违法，答复内容不全面且错误，侵害了申请人的知情权应当予以撤销，依据《中华人民共和国档案法》,本案投诉举报案件已终结，相关证据或材料已归档，依据《行政复议法》第四十四条、第四十五条等法律规定本案中申请人表述清楚，无需提供证据材料，贵府如需获得申请人向被申请人提供的购买记录等证据可以向档案保管部门或第三方平台所在地主体依职权调取，请贵府书面审查，将原行政行为的证据和依据邮寄申请人，如贵府认为不应当受理，请将诉讼法院名称、地址一并告知。请贵府依据《行政复议法》纠正不当行政行为、监督保障行政机关依法行使职权、化解争议等立法目的依法支持申请人的复议请求。

被申请人答复称：一、投诉举报件的由来及处理经过。2025年1月2日，被申请人收悉申请人徐莉的投诉举报信件，称其在2024年12月25日通过抖音平台向“大田县\*百货店”花费4元购买的水龙头1件，存在实物未标注水效标识的行为。请求被申请人组织电话调解并在法定的工作日内对该网店涉案产品进行调查，并将处理结果公示且将公示网站信息告知。针对申请人的投诉举报事项，被申请人于2025年1月6日决定受理，将该举报件交由被申请人信用监管股承办，由其指派执法人员对该网店涉嫌行为依法开展核查处置工作。执法人员与该商家(大田县\*百货店：统一社会信用代码：91350425MADKMMFT1A)经营者取得联系，告知其被投诉举报情况，商家对该投诉举报无异议，并立即进行整改。经查询大田县\*百货店经营页面，当事人已于2025年1月6日自行下架被举报产品。2025年1月8日，依据《市场监督管理投诉举报管理暂行办法》第十四条“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”之规定，被申请人通过信件对申请人的投诉举报受理决定予以告知。2025年1月16日，受指派执法人员依法到该网店登记注册的住所地福建省大田县均溪镇福田路345号11幢4层安营虚拟产业园20号(集群注册)进行现场核查，经查发现：该网店并无实际的经营场所，其开展的仅是纯粹的互联网销售活动。鉴于经营者能积极配合核查工作，主动在淘宝平台下架被举报产品，该商品销售期间无其他买家反映有质量问题，售出商品好评率为96%,被举报人违法行为轻微并及时改正，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第一项规定，给予不予立案处理。嗣后，申请人不服提起本案行政复议。二、被申请人已依法履职尽责，行为合法并无不当。(一)被申请人已依法积极履行了调查处理职责。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条、《市场监督管理行政处罚程序规定》第七条等规定的法定职权，被申请人受理后按属地管理原则及时将举报件分流至县局信用监管股具体承办，该股室受指派执法人员通过系统预留电话联系当事人，当事人表示已与举报人电话联系并协商解决，当事人同意退款和承担三倍的赔偿金，但举报人要求赔偿500元，当事人拒绝赔偿，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第(三)项“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。”的规定，我局于2025年1月16日决定终止调解。但执法人员未在规定时间内告知终止调解的决定，现被申请人已着手处理关于投诉方面的补充告知。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款关于违法行为线索核查处置规定，于1月16日依法对被举报人的集群注册地进行了现场检查，制作了现场检查笔录，根据核查情况填报了《不予立案审批表》,报被申请人负责人审批同意决定不予立案。2025年1月20日，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条“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接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……”之规定，被申请人通过信件对申请人的举报事项办理情况予以了反馈，告知了不予立案的处理结果。满足了申请人的举报结果知情权，核查处置程序、告知结果时限完全符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条的规定。综上对申请人投诉举报事项的整个核查处置过程，在现有的职能手段条件下，被申请人显然已依法及时积极履职尽责，处理客观公正，依据充分、结论正确。(二)被申请人作出的处理依据充分、决定正确。收悉申请人的举报件，被申请人承办该件的机构信用监管股受指派执法人员通过对被举报人集群注册地的现场检查及其托管人“安营公司”的调查核实程序，查明被举报人仅纯粹为从事网上经营的个体工商户，所设网店“大田县\*百货店”开立于抖音网络交易平台，线下并无实体经营门店。经查询大田县\*百货店经营页面，被举报商品销售期间无其他买家反映有质量问题，售出商品好评率为96%,综上因素执法人员认定该店“行为轻微并及时改正，没有造成危害后果”,符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款情形。综上基本事实，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条“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……”、第二十条之规定，被申请人对申请人举报事项作出的不予立案决定符合客观事实、依据充分、结论正确。三、申请人的请求不仅有悖事实也不合于法。(一)立案行为是行政机关对违法行为线索进行初步审查或情况核查后，决定是否启动程序开展案件调查处理的一个单方法律行为，只是行政机关的一个内部程序性步骤，是触发行政机关对涉嫌线索开启进一步调查的起点，立案与否的标准在于法定的立案条件是否成立。对此，《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条已然作了明确。本案中，申请人举报中仅笼统地反映购买水龙头无水效标识等，并未举示基本的初步证据支持“待证事实”,也无法在被投诉举报地址进行相关事实查核，经查询大田县\*百货店经营页面，该商品销售期间无其他买家反映有质量问题，售出商品好评率为96%,综上因素执法人员认定该店“行为轻微并及时改正，没有造成危害后果”,符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款情形。(二)被申请人做出的不予立案理由为“行为轻微并及时改正，没有造成危害后果”,符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条所列的情形，并非申请人所述“查无实地”,可见申请人提起本案行政复议，纯属浪费紧张有限的行政资源，该图谋显见的蓄意作为不应予以鼓励，被申请人无需予以纠正。(三)本案中，申请人举报中仅笼统地反映购买水龙头无水效标识等，并未举示基本的初步证据支持“待证事实”,经执法人员现场核查，并无申请人所述的涉案产品实物，其开展的仅是纯粹的互联网销售活动。对申请人投诉举报事项的整个核查处置过程，在现有的职能手段条件下，被申请人已依法及时积极履职尽责，分别对投诉、举报事项进行核查、处置，被申请人不存在不作为情形。(四)被申请人受指派执法人员通过系统预留电话联系当事人，其表示已与举报人电话联系并协商解决，当事人同意退款和承担三倍的赔偿金，但举报人要求赔偿500元，当事人拒绝赔偿，并立即进行整改。经查询大田县\*百货店经营页面，当事人已于2025年1月6日自行下架被举报产品。(五)被申请人的对被举报人立案与否与申请人所称的权利维护没有必然联系。在现有的法律框架下，除了特定情形，消费者在网络交易中普遍享有七日无理由退货权利，如若发生交易争议第三方网络平台也有相应的解决机制，更何况只要有足够的理由依据还有最终的司法裁决支持，双方纷争处理并不完全依赖于国家相关监管部门的调查处理行为，并且在可通过双方协商、行使七日无理由退货权、交易平台纷争解决机制等还更为便捷、高效方式弥合争议的情况下，申请人却置此完全于不顾而舍近求远，这种舍本逐末的方式明显与申请人所求的权益维护目的相背离，有违基本的社会生活效益常理。此外，被申请人对举报事项是否立案、对被举报人是否施与处罚与申请人并无实质利害关系，并未增减其任何权益，其复议理由并不成立。综上所述，被申请人忠实履行了法律赋予的职责，作出的举报答复符合客观事实、依据充分、程序合法、结论正确，恳请复议机关维持被申请人作出的处理决定，依法驳回申请人的行政复议请求。

经审理查明：2025年1月5日，被申请人收到申请人邮寄的一份《投诉举报信》，内容是：“投诉举报请求：1、请组织电话调解；2、举报人手机未开通短信功能，请行政机关对投诉举报各个问题逐一进行书面答复；3、依据《消费者权益保护法》第五十五条责令被申请人承担退一赔三，不满500为500元的法律责任；4、责令被举报方依法召回不符合相关标准的涉案产品；5、依法奖励举报人；6、依法将行政执法结果公示并将公示网站信息告知；7、依法对违法行为立案查处，如被举报方查无实地请依法立案后中止，依法对其采取措施；8、如果违法行为不属贵局管辖，请依法移送有管辖权的部门后并书面告知举报人移送记录和内容。事实和理由：举报人于2024年12月25日在被投诉方营业的\*店铺，购买了一款《水龙头》，单价为：4元，订单号为：6937987682472498977。收到货发现涉案产品为被举报方生产，被举报方存在如下问题：1、被举报方销售的涉案产品实物未标注水效标识，被举报方作为销售方应当依据《水效标识管理办法》第二十八条对其查处。2、涉案产品为陶瓷片密封水嘴，应当执行《GB 18145》这个国家强制性标准。该标准中规定产品包装应标明产品名称、产品型号、商标、制造厂名称、采用的标准号。包装内应有合格证及安装使用说明书，合格证应当包含产品名称、商标或制造厂名称、检验员代号、生产日期。涉案产品（无生产日期、制造厂名称、型号、检验员代号、安装使用说明书），不符合国家强制性标准，为不合格产品。3、涉案产品未标注（材质、生产日期、使用年限），侵害了消费者知情权，会导致消费者不明使用年限超年限。4、用可能致水头突然断裂，引发个人及公共财产损害。涉案产品实物包装标识中没有条码，违反了相关法律规定，请依法查处。5、涉案产品标注的执行标准为GB18145，被举报方提供不出来检测合格证明，被举报方未履行进货查验义务，涉嫌销售不合格产品。”

被申请人于2025年1月16日对被投诉举报人登记的住所进行现场核查，发现：被投诉举报人大田县\*百货店（个人独资）（统一社会信用代码：91350425MADKMMFT1A）系通过集群注册将住所登记在福建省三明市大田县均溪镇福田路345号11幢4层安营虚拟产业园20号，在互联网开展销售活动，在我县并无实际经营场所。

被申请人于2025年1月16日作出不予立案决定，不予立案理由是：经查，大田县\*百货店（个人独资）是2024年4月23日挂靠在我局辖区的大田县安营网商虚拟产业园有限公司名下的网店，住所托管地址：福建省大田县均溪镇345号11幢4楼6号安营虚拟产业园20号（集群注册），投资人：林减治，统一社会信用代码：91350425MADKMMFT1A，住所地址：福建省南安市溪美彭美仕坂路23号。联系电话：18159371681。我局执法人员通过客服微信联系该企业经营者，登录该网站查看，发现经营者已自行下架该商品，且销售量少，违法行为轻微并及时改正，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第一项规定，决定不予立案。2025年1月20日，被申请人通过邮寄方式将不予立案决定告知申请人。

另查明，2025年5月16日，被申请人作出《关于撤销不予立案决定函》，决定撤销对被举报人大田县\*百货店作出的不予立案决定。

上述事实有下列证据证明：

《投诉举报信》及其附件、《案件来源登记表》、现场核查照片、《检查结论表》、大田县安营网商虚拟产业园有限责任公司出具的《关于大田县\*百货店情况说明》、《不予立案审批表》、不予立案决定告知书、营业执照、国内挂号信函收据、邮件轨迹、执法证复印件等。

本机关认为：

1. 根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条、第二十七条的规定，被申请人作为我县市场监督管理部门，具有对本行政区域内的举报行为进行处理的法定职责。

二、行政机关作出的行政行为，应当认定事实清楚，证据确凿。本案中，申请人提出了举报事项，被申请人应重点围绕以上举报事项进行全面核查，但现有证据不足以证明被申请人进行了全面核查。被申请人在未对申请人举报事项进行全面核查的情况下，径行认定违法行为轻微，进而作出不予立案决定，事实不清，证据不足。

综上，被申请人对申请人举报大田县\*百货店案作出的不予立案决定，事实不清，证据不足，鉴于被申请人在行政复议审理期间，自行撤销上述不予立案决定，行政复议机关已无可撤销内容，因此，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条第二款第一项规定，本机关决定如下：

确认被申请人对申请人举报大田县\*百货店案作出的不予立案决定违法。

申请人如对本复议决定不服，可自收到本复议决定书之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

大田县人民政府

2025年5月19日