洛阳市老城区人民政府

行政复议决定书

老政复决字〔2023〕第71号

申请人：李某某，男，21岁，身份证号：XXX。

住 址：山东省禹城市。

被申请人：洛阳市老城区市场监督管理局。

法定代表人：王晓毅 局长。

委托代理人：肖亚坤 工作人员。

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10月11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**：申请人不服被申请人作出的不予受理的回复和处理结果，要求重新办理申请人的诉求。

**申请人称**：申请人于2023年8月23日晚10点40分左右，在洛阳市老城区东南隅街道洛邑古城XX店铺名叫（XX伴手礼）的店铺购买“牡丹香膏”一个。到家后发现买到的是“三无产品”，产品没有生产日期、质量合格证、生产厂家、执行标准、保质期、厂址、联系电话等。随后申请人通过支付宝与商家（XX伴手礼）简称商家联系。商家也承认了他卖的货有问题，申请人根据《消费者权益保护法》第55条，要求商家赔偿500元，商家以店铺生意不好做为由拒绝赔偿，说少200可以吗要赔申请人300，申请人是不同意的。申请人和商家沟通私下协商无果后，申请人于9月11日通过037912315（洛阳市市场监督管理局）热线电话投诉商家。随后申请人拨打037912315热线，该热线告知申请人具体处理单位是被申请人洛阳市老城区市场监督管理局东南隅市场监管所。随后申请人向被申请人通过QQ邮箱提交了购买产品的图片、视频、支付宝聊天记录的证据（图片、视频、支付宝聊天记录都在提交的证据材料里）。申请人提供的所有证据材料都已表明在商家店铺里购买了“牡丹香膏”。支付宝聊天记录也证明了商家自己承认售卖三无产品，也承认了厂家往他这里放了一箱的货（支付宝聊天记录里有截图）。而被申请人却以视频不能作为证据，只作参考为由不处理申请人的投诉，现在我严重怀疑被申请人是否行贿包庇商家，被申请人是不是接受了商家的好处。所有证据都摆在这里，连商家自己都承认所售卖的牡丹香膏有问题，而被申请人还以视频证据不足为由不处理申请人的投诉。综上所述，申请人不服被申请人做出的回复结果，现请求被申请人重新处理申请人投诉的商家售卖三无产品“牡丹香膏”事件。

**被申请人答复**：2023年8月27日，我局接到投诉称XX商贸（洛阳）有限公司销售标签不符合规定的“牡丹香膏”。我局执法人员于2023年8月29日到该店进行检查，现场未发现投诉人所称“牡丹香膏”。投诉人随后向我局执法人员提供了一个来源不明的偷拍小视频和几张“牡丹香膏”的图片及一组微信聊天记录。我局于2023年9月7日对此事进行立案调查。一、申请人是否具有申请行政复议资格。首先，对于申请人李某某的身份存疑。我局接到的投诉人名字为李某，投诉电话为：130XXXXXXXX。而申请人为李某某，电话为：176XXXXXXXX。这些信息显示李某某和李某并非同一个人。同时12315投诉举报系统显示，李某近期已投诉相同或类似的问题7次，而投诉人和商家提供的微信聊天记录显示，投诉人向商家索要500元，商家觉得多，投诉人便威胁商家不赔偿500元，就要投诉到市场监管部门，种种迹象表明该投诉人并非为生活所需购买“牡丹香膏”。其次，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条的规定，在处理消费者和商家民事纠纷过程中作出的处理行为，根据《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款的规定，不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，应当就民事纠纷依法向人民法院提起诉讼。因此，申请人李某某不具备对我局作出的调解申请行政复议的资格。二、接投诉后我局对该投诉具体处理情况如下：首先，我局执法人员接投诉后，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，在法定期限内依法予以受理，并积极联系了投诉人和商家组织调解。其次，虽然投诉人有可能故意隐瞒了真实身份，但我局仍然依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》于2023年9月13日以电话告知投诉人我局已立案调查此事。期间我局执法人员也多次向其说明，投诉人所提供的证据可以作为参考，但因其证据来源的合法性等问题，不能作为直接办案的证据。至于我局办理该案件的其他细节，目前法律、法规、规章并未规定我局有告知投诉人的义务。2023年10月8日，投诉人明确表示不接受调解。2023年10月17日，我局执法人员电话告知投诉人因其拒绝调解，故依法终止调解。综上，申请人李某某所提出的“被申请人做出的因证据不足不予受理的回复和处理结果”，并不属实。综上所述，请洛阳市老城区人民政府依法驳回申请人的行政复议申请。

**经审理查明**：2023年8月27日，申请人李某某通过12315投诉电话向洛阳市市场监管局投诉举报其在老城区洛邑古城景区的XX商贸（洛阳）有限公司开设的店铺“某某伴手礼”购买的商品“牡丹香膏”没有生产日期、质量合格证、生产厂家、执行标准、保质期等，是“三无产品”。洛阳市市场监管局接到申请人的投诉举报后按照相关办理制度转交被申请人洛阳市老城区市场监管局处理。被申请人于8月27日当天接到申请人的投诉举报后，及时安排执法人员到被投诉举报人处进行现场调查，经调查，调取了“牡丹香膏”的产品照片、商家营业执照等证据，制作了现场检查笔录和询问笔录。被申请人认定被投诉举报人确实销售过标签不符合规定的“牡丹香膏”产品，该产品标签未标注生产企业的名称、地址、生产许可证编号、产品执行标准等信息，被投诉举报人未建立并执行进货查验记录制度。被申请人于2023年9月7日对该案进行立案受理，并于9月13日通过电话告知申请人已经立案的情况。2023年10月8日，被申请人通过电话与申请人沟通该投诉举报事项，申请人明确表示拒绝调解。2023年10月17日，被申请人通过电话告知申请人对该投诉举报依法终止调解。随后，被申请人依法对被投诉举报人进行了行政处罚。

以上事实有、购买商品照片、申请人与商家聊天记录、申请人提供的录音、河南省市场监管投诉举报平台投诉单、现场检查笔录、询问笔录、立案审批表、被申请人提供的录音、录音证据说明等证据材料予以证明。

**复议机关认为：**依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。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。”的规定，被申请人作为洛阳市老城区市场监督管理的主管部门，具有对申请人的本次投诉举报进行调查处理的法定职责。被申请人接到申请人的投诉举报后，及时到被投诉举报人处进行现场检查和调取证据，并将对该投诉举报的立案情况和调解情况告知了申请人，被申请人对申请人投诉举报的处理符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的有关规定。被申请人对申请人的投诉举报立案受理并作出了处罚决定，被申请人已经履行了对申请人的投诉举报进行调查处理的法定职责。综上所述，依据《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（一）项之规定，决定：

驳回申请人的行政复议申请。

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12月5日