

广州市荔湾区人民政府

驳回行政复议申请决定书

荔湾府行复〔2024〕100号

申请人：李某某，女，1962年12月生。

地址：天津市南开区某某路某某里某某号楼某某门某某号。

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2024年3月7日作出的不立案通知，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，适用普通程序审理，现已审查终结。

本府查明：

2024年2月29日，被申请人收到申请人通过12315平台反映的举报事项，申请人称其在“广州某某电子商务有限公司”（以下简称“被举报人”）经营的电商平台上“佛山市某某贸易有限公司”（以下简称“商家”）开设的店铺购买了“中派胡桃木实木床”（以下简称“案涉商品”），认为被举报人涉嫌与商家合谋欺诈消费者，允许劣质商品入驻其平台，且违反七天无理由退

货原则，收到货却不退款，严重侵犯消费者权益。

2024年3月4日，被申请人到被举报人的登记注册地址进行现场检查并制作现场笔录，被举报人公司职员周某某在场协助调查。现场笔录主要载明：“被举报人持有效营业执照开展经营活动。现场核实，案涉商品是由入驻被举报人平台第三方商家经营的直营商品，第三方商家为佛山市某某贸易有限公司。被举报人提供了《经营主体情况说明》《某某VIP.COM开放平台店铺服务协议》等材料，明确仅对第三方商家提供平台技术服务支持，未参与该公司有关产品的销售、售后服务等任何经营环节。”同日，被举报人向被申请人提交《情况说明》，载明：“关于申请人的退货退款事宜，由于商家收货验收发现案涉商品存在不同程度破损，涉及退款需扣除1580元折旧费用，我司建议客户尝试联系承运物流沟通是否可赔付，对此商家一直未与客户协商达成一致，不存在我司不履行七天无理由退货责任的情形。”

2024年3月7日，被申请人作出不予立案决定并通过12315平台告知申请人，主要内容为：“经核实，案涉商品属于由入驻被举报人平台第三方销售者进行直接宣传、销售、发货并提供售后服务的直营商品。被举报人已履行对上述销售主体进行登记和审核的责任，并仅为上述销售主体提供技术支撑，未参与涉及商品的实际经营，同时已履行电商平台的经营主体责任。据此，我局检查未发现被举报人存在合谋欺诈消费者、恶意销售不符合质量要求的家具商品的违法情形，决定对上述举报事项不予立案查处。”

申请人不服上述不立案通知，向本府邮寄行政复议申请材料，认为被申请人行政不作为违法，复议请求责令被申请人履行法定职责，本府于2024年3月13日收悉，于2024年3月18日作出《补正行政复议申请材料通知书》，于2024年4月1日收齐补正材料，次日受理本案。

2024年4月25日，为听取申请人意见，本府向申请人邮寄被申请人行政复议答复材料并于同年5月7日收到申请人书面回复意见，称其在退货退款过程中收到被举报人关于物流款和卸货款的两次转款，该行为实属被举报人参与售后服务经营，不只是介入协调，同时表明诉求是退还货款8280元及赔偿精神损失费10000元。2024年5月20日，被申请人对此向本府提交《补充答复》，称申请人与被举报人在沟通退货退款事宜过程中涉及到的物流款1000元和卸货费200元转款系被举报人以公司名义向消费者以补贴形式提供的运费等相关补助，不属于介入处理消费关系主体之间的任何环节。被申请人同时提供了被举报人的会商记录截图以及被举报人与申请人的沟通截图等材料进行证明。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款：“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。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管

理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”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。”《中华人民共和国电子商务法》第六十一条规定：“消费者在电子商务平台购买商品或者接受服务，与平台内经营者发生争议时，电子商务平台经营者应当积极协助消费者维护合法权益。”《中华人民共和国行政复议法》第三十条第一款第（二）项规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系。”第三十三条规定：“行政复议机关受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合本法第三十条第一款规定的，应当决定驳回申请并说明理由。”本案中，被申请人在收到申请人反映被举报人涉嫌与商家合谋欺诈消费者的举报线索后，在法定期限内到被举报人登记注册地址进行现场检查，结合调查核实的内容作出不予立案决定后通过全国 12315 平台告知申

请人，已经履行了相应的法定职责，并无不当。举报的作用主要是为行政机关直接查处违法行为提供线索或者证据，被申请人的职责是对被举报人是否存在违法行为进行调查处理，其规范目的在于维护公共利益，而非保障消费者自身的民事合法权益。被申请人核查案涉举报事项，是出于对不特定公众利益的保护，其是否处理被举报人，并不会对申请人作为举报人的个人合法权益造成影响，申请人与被申请人作出的不予立案决定之间没有直接利害关系。另，申请人要求退赔货款并赔偿精神损失费，该请求属于申请人和第三方商家的民事法律关系，不属于行政复议审查范围。综上，申请人的复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》规定的受理条件，本府应予驳回。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条之规定，决定依法驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本府复议决定，可在收到本《驳回行政复议申请决定书》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

二〇二四年五月二十七日