深 圳 市 人 民 政 府

行政复议决定书

深府行复〔2020〕843、845号

申请人：樵某

被申请人：深圳市市场监督管理局南山监管局

地址：深圳市蛇口工业七路33号

法定代表人：郑镜雄，局长

申请人不服被申请人对其关于××（上海）商业有限公司深圳南山区第二分公司的投诉举报（编号：1440305002020071483051691）作出的投诉处理结果和举报处理结果，分别向本机关申请行政复议，本机关依法受理。鉴于两案系基于同一投诉举报事由作出的处理，本机关合并审理。被申请人向本机关提交了书面答复及作出该具体行政行为的有关证据和依据，本案现已审理终结。

经查**：** 2015年2月28日，申请人举报（编号：201502284595）××（上海）商业有限公司深圳南山区第二分公司销售的笔未标注型号、生产日期、支数及制造厂名厂址及保质期。对该举报，被申请人先后作出深市质南市监罚字××号《行政处罚决定》和深市质南市监罚字××号《行政处罚决定》。

2017年12月1日，申请人再次举报（编号：201712014209）称201502284595号举报件所附产品不符合QB/T1655标准。对该举报，被申请人于2020年3月26日作出深市监南罚字[2017]××号《行政处罚决定书》。

2020年7月14日，申请人投诉举报（编号：1440305002020071483051691）称其知晓被申请人作出的深市监南罚字〔2020〕蛇口××《行政处罚决定书》后，向被投诉举报人提出退货要求，工作人员拒绝了退货要求。要求查处“无理拒绝消费者提出的退货要求”的违法行为，要求退还购物款、赔偿损失。

2020年7月21日，被申请人通过短信告知申请人对投诉已受理。

2020年7月30日，被申请人以申请人购买被诉产品至今已超过3年为由，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（六）项决定对投诉终止调解。

2020年7月30日，被申请人以没有证据证明当事人有违法行为为由，决定对举报不予立案。

随后，被申请人通过短信将该投诉处理结果和举报处理结果告知申请人，申请人不服上述处理结果，分别向本机关申请行政复议。请求：撤销被申请人对××（上海）商业有限公司深圳南山区第二分公司“无理拒绝消费者提出的退货要求”的投诉举报作出的处理决定，并责令重新处理。

本机关认为：对于被申请人作出的投诉处理。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（四）项规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（四）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；” 第二十一条第（六）项规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；”本案，申请人投诉的行为是被投诉人拒绝退货的行为，应当从申请人知道拒绝退货行为之日起计算上述规定的期限。被申请人以申请人购买被诉产品超过三年为由，依据上述规定作出终止调解决定，明显认定事实不清，依法应予撤销。

对于被申请人作出的举报处理。《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条第一款第（八）项规定：“经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：……（八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；”《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十七条第一款规定：“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。”根据上述规定，对于“无理拒绝退货”的举报，被申请人应当在法定期限内核查被举报人是否有拒绝退货的行为，如有拒绝退货的行为亦需核查是否有拒绝退货的合理事由。本案，被申请人并未举证证明其在作出不予立案决定前对被举报行为进行了核查，被申请人作出不予立案决定事实不清，证据不足，依法应予撤销。

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（三）项的规定，本机关作出复议决定如下：

撤销被申请人对申请人关于××（上海）商业有限公司深圳南山区第二分公司涉嫌无理拒绝退货的投诉举报（编号：1440305002020071483051691）作出的处理。

本复议决定书一经送达，即发生法律效力。申请人如对本复议决定不服，可自收到复议决定书之日起十五日内向深圳市中级人民法院提起诉讼。

深圳市人民政府

2020年10月30日