深 圳 市 人 民 政 府

**行政复议决定书**

深府行复〔2018〕924号

申请人：李某

被申请人：深圳市市场和质量监督管理委员会龙华市场监督管理局

申请人不服被申请人对其关于深圳××科技有限公司的投诉（编号：201809134708）作出的不予受理决定，提出行政复议申请，本机关已依法受理。被申请人向本机关提交了书面答复及有关证据和依据。本案现已审理终结。

申请人称：申请人于2018年8月30日向深圳市市场和质量监督管理委员会投诉举报深圳××科技有限公司在京东网开设网店销售的电话手表不符合法律规定，要求依法处理。后由被申请人处理，被申请人于2018年9月20日作出不予受理投诉通知书，告知无事实依据及权益受到损害的证据，不予受理。《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十一条规定：消费者投诉应当符合下列条件：（一）有明确的被投诉人；（二）有具体的投诉请求、事实和理由；（三）属于工商行政管理部门职责范围。第十五条规定：有管辖权的工商行政管理部门应当自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉人：（一）符合规定的投诉予以受理，并告知投诉人。具体到本案，首先，申请人投诉事项属于被申请人职责范围；其次，申请人的投诉事项有明确的被投诉人、投诉请求、事实和理由。最后，申请人提供了订单信息、产品照片亦讲明了购买的涉案产品信息不好，无法继续使用等证据。已经符合法律规定的受理条件，被申请人应依法受理。如果被申请人认为证据不清晰或者是深圳市市场和质量监督管理委员会转送中遗漏材料等原因，被申请人可以在受理后要求申请人补充，但其却直接不受理，违反法律规定。申请人请求：确认被申请人对申请人投诉事项不予受理违法，责令被申请人限期内对申请人投诉事项依法受理。

被申请人答复称：一、对申请人的投诉举报，被申请人已做详尽审查。2018年9月13日，被申请人接到深圳市咨询举报投诉中心12315信息件（编号：201809134708），申请人称其于2018年8月30日在深圳××科技有限公司开设的京东店铺内购买的“电话手表”违反《产品质量法》，请求依法查处，并责令被投诉方给予商品价款的三倍赔偿。接件后，被申请人立即审查信息件内容，经审查，信息件附件提供了证据材料，但其提供的证据材料不足以证明存在实际消费的交易。与正常订单相比，申请人提供的订单信息刻意模糊了订单时间、交易金额以及完成状态，从京东京豆的增减情况来看，申请人提交的订单实际已退货或取消，该交易并未真正完成。二、被申请人作出的不予受理决定符合法定要求。鉴于消费投诉诉求与涉嫌违法举报事项处理相分离的原则，针对申请人提出的按照商品价款三倍赔偿的诉求，根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二条、第十一条、第十二条和第十五条的规定，工商行政管理部门在职权范围内对与经营者发生消费者权益争议的事项进行受理和实行调解制度，因无申请人消费诉求相关的明确的购物凭证、完成的成交记录等事实依据，也未见申请人与被投诉人产生争议的事实依据，被申请人对申请人提出的消费诉求作出不予受理决定并通过EMS方式邮寄告知。同时针对要求查处的举报部分，亦告知了“举报部分按照相关规定另行处理”，目前举报正在处理中，尚未办结。综上所述，被申请人对申请人的投诉举报事项进行了及时处理和回复，请复议机关对申请人的申请予以驳回。

经查：2018年9月13日，被申请人收到深圳市市场和质量监督管理委员会咨询举报中心转来的申请人投诉的信息件（编号：201809134708），申请人称其于2016年9月25日在深圳××科技有限公司开设的京东店铺内购买的“电话手表”违反《产品质量法》，要求进行调解，并责令被投诉举报人退还货款及三倍赔偿。被申请人接到信息件后，对证据材料进行审查，认为申请人提供的证据材料交易订单信息模糊，不足以证明存在实际交易，遂对申请人的投诉作出不予受理决定，并于2018年9月20日作出深市质华市监不受字[2018]××号《不予受理投诉通知书》，告知申请人不予受理其投诉。申请人对该不予受理决定不服，向本机关申请行政复议。

本机关认为：根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十二条规定：“ 消费者通过信函、传真、短信、电子邮件和12315网站投诉平台等形式投诉的，应当载明：消费者的姓名以及住址、电话号码等联系方式；被投诉人的名称、地址；投诉的要求、理由及相关的事实根据；投诉的日期等。……”第十六条第一款第（六）项的规定：“ 下列投诉不予受理或者终止受理：……（六）消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的，或者消费者无法证实自己权益受到侵害的； ”《深圳市市场和质量监督管理委员会处理投诉、举报暂行办法》第八条规定：“投诉应当提交如下材料：（一）投诉书（电话投诉的，登记机关应当做好书面记录；投诉人径至登记机关口头投诉的，登记机关应当做好书面记录并交投诉人签字确认）；（二）相应证据材料；（三）委托他人投诉的，应当提交书面的授权委托书；授权委托书应当有明确的委托事项和委托权限。前款第（二）项所称相关证据材料是指投诉人在被投诉人处的消费凭证以及因消费造成自身权益受到侵害的证明材料，包括但不限于以下形式：购买商品的票据、维修单据、病情证明、医疗费用支付凭据、实物照片、视听资料等。”第十条第一款第（三）项规定：“投诉有下列情形之一的，不予受理：……（三）投诉人未按本办法规定提供相应证据材料的；”本案，根据被申请人提交的证据可以证明，被申请人接到申请人投诉信息件后，已尽到审查义务，对申请人提供的证据材料进行审查，但申请人提供的证据材料信息模糊，无法证明申请人存在实际消费交易。故，被申请人对该投诉作出不予受理的处理，该不予受理并无违法或不当。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）项的规定，本机关作出复议决定如下：

维持被申请人深圳市市场和质量监督管理委员会龙华市场监督管理局对申请人关于深圳××科技有限公司的投诉（编号：201809134708）作出的不予受理决定。

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，向深圳市盐田区人民法院提起诉讼。

深圳市人民政府

2018年11月26日