

周 口 市 人 民 政 府

行政复议决定书

周政行复决〔2024〕127号

申 请 人：邹某

被 申 请 人：周口市市场监督管理局

申请人邹某对被申请人周口市市场监督管理局的派出机构周口市市场监督管理局经济开发区分局作出的《关于周口市开发区某某贸易商行投诉举报信的回复》中关于投诉部分不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2024年3月4日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：确认被申请人程序违法，责令对投诉内容重新作出答复。

申请人称：1.申请人于2024年2月5日向周口市市场监督管理局经济开发区分局邮寄了投诉举报书，被申请人于2024年2月23日对于投诉给出不予受理的回复。申请人在购买前事先询问了被投诉人得知该产品具有直接饮用的功能，若属于包装容器类纸杯，被投诉人应告知申请人需借助辅助工具使用，否则就是虚假宣传。2.被申请人的回复前后矛盾，被申请人表示商家标签信息齐全，如果申请人所收到的产品不属于三无产品，为何被申请人要对商家进行整改？且申请人收到的就是无任何标签信息的三无产品，被申请人提供的标签信息无法证明是被投诉人所售卖的产品的标签。因此被申请人对于申请人的投诉属认定事实不清，应限期重新作出书面答复。3.被申请人对于申请人的投诉作出不予受理决定时未告知申请人救济途径和期限。行政机关作出不利于当事人的行政决定，应当告知救

救济途径和期限，被申请人未将救济途径和期限告知申请人，程序违法。综上，请复议机关支持申请人请求。

被申请人称：1.被申请人作出的回复认定事实清楚，证据确凿。被申请人于2024年2月18日收到申请人投诉举报书后，当日向该被投诉举报人进行核实，证实了该商品确由被投诉举报人销售。2024年2月22日，执法人员核查了被投诉举报商品实物并取证，该商品产品合格证明确了品名：包装容器类纸杯，无需印刷留白。另被投诉举报人在购进该纸杯时为50个一包、带商品标签合格证及符合性声明的大包装，其承认在销售时自行包装为5个一包的小包装，在售卖时打包人员遗漏未放入标签合格证及符合性声明复印件，被申请人已责令被投诉举报人限期改正。2.被申请人作出的投诉举报回复程序合法、适用依据正确、内容适当。被申请人于2024年2月18日收到申请人的投诉举报信，在七个工作日内作出不予受理决定，于2024年2月23日邮寄回复申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》所规定的法定期限。因被举报人在售卖时未放入标签合格证及符合性声明相关材料，涉嫌未按照《中华人民共和国产品质量法》第二十七条之规定销售产品，被申请人依据《中华人民共和国产品质量法》第五十四条之规定，责令被举报人限期改正。对申请人投诉，则依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三款之规定，不予受理。3.申请人不是为生活消费需要购买。申请人在全国12315平台共投诉107次，举报26次，且在发现其购买商品存在问题后，未与店铺进行沟通退货退款或协商其他方案进行处理，并在投诉举报书中明确标明其诉求：要求按照消费者权益保护法第五十五条赔偿500元。综上，被申请人作出的回复适用依据正确、程序合法、处置适当。请复议机关依法予以维持。

经审理查明：1.申请人邹某于2024年1月30日在抖音平台

店铺某某甄选购买一次性水杯，收货后认为该产品无厂名厂址等，属三无产品；且杯口未留白，属不合格产品。申请人遂于2024年2月4日向被申请人派出机构周口市市场监督管理局经济开发区分局（简称经开分局）邮寄投诉举报信，请求依法查处。2.2024年2月18日，经开分局收到申请人的投诉举报信后，于2月22日对被投诉举报人“周口市开发区某某贸易商行”进行了核查，对案涉商行分装销售且未在销售包装内附有产品包装标识的行为下达了周市监责改〔2024〕XX号责令改正通知书并当场予以送达，对申请人其他举报内容不予立案，并于2024年2月23日作出回复。回复内容如下：1.对品名为包装容器类纸杯，依据GB/T27590—20225.1.2之规定：“杯口距杯身15mm（不含15mm）内不应印刷的要求仅适用于直接饮用类纸杯，对包装容器类纸杯不适用；2.标注信息齐全，未核查到涉嫌违法信息。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三款，对你的投诉不予受理。对于涉嫌“三无事项”，依据《中华人民共和国产品质量法》之规定，我局已责令当事店铺进行整改”。2024年2月24日，经开分局将上述处理情况邮寄告知申请人。申请人对投诉部分的处理不服，向本机关提出行政复议申请。

行政复议期间，本机关于2024年4月16日通过电话听取申请人意见，申请人表示同行政复议申请书意见一致。

以上事实有以下证据证明：1.投诉举报书；2.关于周口市开发区某某贸易商行投诉举报的回复及邮寄单；3.周口市开发区某某贸易商行基本信息截图；4.商品合格证及符合性声明；5.周市监责改〔2024〕XX号责令改正通知书；6.不予立案审批表。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定，具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当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。第十五条规定，投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的。本案中，经开分局收到申请人邹某的投诉举报信后，在七个工作日内进行核查，认为周口市开发区某某贸易商行经营的纸杯为包装容器类纸杯，不适用杯口距杯身 15mm 的规定，且申请人未提供与被投诉人之间存在消费者权益争议的相关证据，经开分局作出投诉不予受理回复并邮寄送达于申请人符合上述规定。综上，被申请人通过回复告知申请人核查情况及不予受理原因，处理程序合法、适用依据正确、告知内容适当。根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条“行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，行政复议机关决定维持该行政行为”之规定，本机关决定：

维持被申请人周口市市场监督管理局派出机构周口市市场监督管理局经济开发区分局作出的《关于周口市开发区某某贸易商行投诉举报信的回复》。

如不服本决定，可以自收到本行政复议决定书之日起 15 日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

2024 年 4 月 19 日

抄告：河南省市场监督管理局