

# 江苏省市场监督管理局 行政复议决定书

〔2021〕苏市监复决字第 23 号

申请人：王某

被申请人：苏州工业园区市场监督管理局

住所：苏州工业园区现代大道 999 号现代大厦 12 楼西

法定代表人：陶军

职务：局长

王某不服苏州工业园区市场监督管理局作出的投诉终止调解决定书和举报办理结果告知书，向本局申请行政复议，本局于 2021 年 5 月 10 日依法予以受理。现已审理终结。

**申请人称：**2018 年 12 月 12 日，其参加了由某平台某旗舰店（以下简称商家）组织的线上促销活动，并按照活动的要求参与其中，完成了支付交易。在交付商品时，遇到了商家的各种欺骗，该商家没有按照正常时间发货，且一而再再而三告知其有货，让其耐心等待。直到完全超过发货时间，在申请人的主动询问后才告知其无货。其认为商家的行为属于利用虚假宣传虚假活动欺诈消费者。对于被申请人告知的举报办理结果表示不认可：1、申请人在 2019 年时已向被申请人投诉举报过，但被申请人并未给予最终的处理结果和方案，并不像举报办理结果告知书中所述其之前没有向被申请人投诉举报。2、根据申请人提交的与商家及被申请人工作人员的邮件往来截图和电话录音，可以很明确得知讨论和说明问题的内容，请复议机构依据这些证据传唤商家，让商家出示与工商之间的协商结果和赔付说明，如提交不出，其将

依据刑法追究商家相关的法律责任。3、作为消费者，花了钱却没有享受到宣传的优惠，没有得到相应赔偿，就是典型的利用虚假宣传虚假活动进行欺诈的行为，应予立案侦查。

综上，申请人认为商家存在虚假宣传和严重的欺诈消费者行为，被申请人存在严重玩忽职守行为，被申请人据此作出的投诉终止调解决定书和举报办理结果告知书违法，请求复议机构撤销被申请人作出的投诉终止调解决定书和举报办理结果告知书，还消费者公道，严惩商家的违法乱纪行为，并依法惩处涉嫌玩忽职守人员。

**被申请人答复称：一、被申请人的行政行为符合法定程序**

被申请人于2021年3月24日接到申请人举报，申请人称其于2018年双十二期间参加某平台商城的活动购买的三双某品牌的鞋子，时隔三年时间仍不发货，且不予赔偿，商家利用虚假活动虚假宣传，进行欺骗欺诈消费者，要求被申请人调查处理。被申请人接到举报后，立即进行了调查，并组织了调解。因双方无法达成调解协议，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，被申请人决定终止调解，并于2021年4月12日作出了投诉终止调解决定书（苏园市场监管[2021]第0412号）。

经过调查核实，被申请人决定不予对申请人的举报进行立案处理。《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第17条规定，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。根据上述

规定，被申请人于 2021 年 4 月 12 日作出了举报办理结果告知书，并向申请人邮寄送达了该告知书。

## 二、申请人提出的请求不属于行政复议的范围

本案中，申请人反映，其在 2018 年 12 月 12 日于某平台某旗舰店购买的商品至今仍未发货，导致其无法享受到活动券优惠，严重侵害了其作为消费者的合法权益。且，申请人认为京东商城违反《中华人民共和国合同法》的规定，构成单方违约，应当向其赔偿。对于上述事项，商家出具情况说明，阐明了其无法正常发货是由于系统问题造成超售，从而导致仓库缺货，因此并不构成经营者虚假宣传的欺诈行为。故，被申请人认为申请人提出的请求为民事消费纠纷，属于人民法院管辖的范畴，被申请人依法决定不予处理。

根据《行政复议法》第 8 条第 2 款规定，不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。因此，被申请人该不予处理的决定不属于行政复议的范畴，申请人无权对该决定提出复议请求。

## 三、申请人的请求已超过法定可给予行政处罚的期限

《行政处罚法》(2017 修正)第 29 条规定，违法行为在二年内未被发现的，不再给予行政处罚。法律另有规定的除外。前款规定的期限，从违法行为发生之日起计算。本案中，申请人认为某平台及某官方旗舰店于 2018 年双十二期间涉嫌发布虚假广告欺诈消费者。对此，申请人并未提供虚假广告的具体内容且 2018 年双十二期间发布的广告至申请人向被申请人提出投诉之时已超过两年，因此被申请人决定不予立案。

## 四、申请人的主张适用法律错误，且缺乏证据支持

申请人主张商家违反了《消费者权益保护法》、《规范促销行为暂行规定》及《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定，应当承担责任。

被申请人认为，首先，由于申请人反映的事项并非产品质量问题，也不涉及服务问题。因此申请人列举的《消费者权益保护法》的条款不适用于本案。其次，《规范促销行为暂行规定》于2020年12月1日起施行，因此申请人反映的2018年双十二活动期间的销售行为并不能适用该规定。最后，申请人列举的《侵害消费者权益行为处罚办法》的条款，未对经营者的违法行为作出处罚规定，不属于规范经营者的法条。列举的相关法条涉及的是无理由退货、预付款、格式条款、公示处罚等情形，申请人请求的事项不属于上述情形的范畴，且商家提供了2018年双十二期间成功销售货号为BB9774、CP8688、B96617三款鞋子的相关证据，因此申请人认为其违反规定的证据不足。

综上，被申请人认为申请人主张适用的法律错误，且缺乏证据支持。

#### **五、申请人此前未向被申请人提出过投诉，被申请人未拒绝履行职责**

申请人在本次投诉举报之前，未向被申请人提出过投诉，被申请人也未就申请人提出的事项作出过调解或和解的文书。申请人在本次投诉时也未提供相应的和解、调解文书或者其它证据证明其曾向被申请人提出过投诉。因此，被申请人不存在拒绝履行职责或不予答复申请人投诉请求的情形。

综上，被申请人在本案处理过程中严格按照法定程序办

理案件，适用法律正确，处理决定并无不当之处，且申请人的复议请求不属于行政复议的范围。故，被申请人请求复议机关依法不予受理其复议请求或依法作出其它行政复议决定。

**本局经审理查明：**2018年12月12日，申请人参加了由某平台某官方旗舰店组织的线上促销活动，购买了三双女鞋，并完成了支付。但商家未按约定的时间发货。申请人多次联系该商家，商家起初告知其因双十二活动期间店铺订单较多，将延期并尽快发货。后在申请人的多次询问下，商家告知申请人因库存无货而无法发货。申请人与商家以及商家所在的平台进行了多次沟通并提出赔偿要求，同时向北京市市场监管局提出投诉举报。商家提出愿意赔偿申请人实付价款三倍金额的方案，但申请人对该赔偿方案不予接受。北京市市场监管局开发区分局于2018年12月26日将该案相关举报线索移送至被申请人处。被申请人认定商家违法证据不足，决定不予立案并电话告知了申请人，同时将办理情况书面回复了北京市市场监管局开发区分局。2021年3月24日，申请人直接向商家所在地的苏州工业园区市场监管局（即被申请人）提出投诉举报。因申请人和商家无法达成一致，被申请人向申请人作出投诉终止调解决定书；经调查核实后，被申请人认定申请人举报商家诸多的违法行为均不成立，决定不予立案，向申请人作出举报办理结果告知书。上述投诉终止调解决定书和举报办理结果告知书，被申请人于2021年4月13日向申请人邮寄送达。申请人不服，向本局提起行政复议。

以上事实有申请人提交的行政复议申请书及网络订单

截图、聊天记录截图、相关电话录音、举报书等有关证据材料；苏州市市场监管投诉举报平台举报单及附件、某体育(中国)有限公司向被申请人提供的情况说明及附件、投诉终止调解决定书、不予立案审批表、举报办理结果告知书及相关邮寄凭证等证据材料予以证明。

**本局认为：**根据《行政复议法》第八条第二款规定，不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。因此，申请人不服被申请人作出的投诉终止调解决定书提起的行政复议申请不符合行政复议法规定的受理条件，根据《行政复议法实施条例》第四十八条第一款第二项的规定，依法应当驳回。

就申请人提出的其曾在 2019 年左右向被申请人提出过投诉举报，而被申请人在举报办理结果告知书中称申请人并未向其提出过投诉。经核实，申请人于 2018 年 12 月 17 日向北京市市场监管局提起投诉举报，北京市市场监管局开发区分局受理了投诉，并于 2018 年 12 月 26 日将举报线索移送至商家所在地的市场监管部门即被申请人处处理。因此，申请人的投诉系由北京市市场监管局开发区分局受理，而被申请人当时只接到前者移送的举报线索，故只对申请人的举报进行了处理。因此，被申请人称 2019 年左右未接到申请人的投诉，符合事实，并无不当之处。

申请人所购买的订单商品因超售导致缺货，使得商家无法正常发货，直至最终无法履行订单合同，构成根本违约，商家确应依法承担相应违约责任。违约责任系民事法律关系范畴，受《民法典》等民事法律调整。根据申请人提供的有关证据材料以及被申请人调查核实的情况，商家并不构成申

请人所举报的违法行为。被申请人对举报不予立案、作出举报办理结果告知书，有事实支撑，于法有据，并无不当，本局予以支持。

综上，被申请人作出的具体行政行为事实清楚，证据确凿，程序合法，内容适当。依据《行政复议法》第二十八条第一款第一项和《行政复议法实施条例》第四十八条第一款第二项的规定，本局决定：

维持被申请人作出的举报办理结果告知书，驳回申请人对被申请人投诉终止调解决定书提起的行政复议申请。

如对本决定不服，可以自接到本决定书之日起 15 日内依法向人民法院提起行政诉讼。

江苏省市场监督管理局

2021 年 7 月 5 日