**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市质复决字〔2019〕17号

申请人：应某

被申请人：宝安市场监督管理局

地址：深圳市宝安区42区翻身路75号

法定代表人：林顺辉 职务：局长

申请人不服深圳市市场和质量监督管理委员会宝安市场督管理局（以下简称被申请人）对其投诉作出的不予受理决定，向深圳市市场和质量监督管理委员会提起行政复议申请，被申请人提交了书面答复及有关证据依据。因机构改革，深圳市市场监督管理局于2019年1月29日挂牌成立，承接原深圳市市场和质量监督管理委员会职能，现本案已审理终结。

申请人请求：

撤销被申请人对其投诉作出的不予受理决定。

申请人称：

申请人于2018年11月4日在天猫商城“XXX母婴旗舰店”购买了“XXX可坐可躺折叠上飞机mint”产品，后发现涉案产品3C证书暂停，申请人要求退一赔三。2018年11月22日，被申请人告知申请人其已办理退款，不存在消费争议，作出不予受理决定。申请人不服，故提起行政复议。

被申请人称：

一、被申请人已依法履行法定职责，程序合法。

2018年11月16日，深圳市市场和质量监督管理委员会咨询举报申诉中心收到申请人的投诉（工单编号：20181116A307），称其于2018年11月4日在天猫商城“XXX母婴旗舰店”以人民币2788元的价格购买的“XXX可坐可躺折叠上飞机mint”产品3C证书暂停，订单号为XXX，申请人要求退一赔三。

被申请人接到申请人的投诉后发现申请人已对涉案产品办理退款，实际不存在消费者权益争议，不符合《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》第七条规定的投诉条件。2018年11月22日，被申请人短信告知申请人对其投诉不予受理的决定和理由。

根据《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》第十条、第十一条的规定，被申请人已依法履行职责，程序合法。

二、被申请人作出的行政行为适用法律正确，申请人提出的理由无事实和法律依据。

2018年11月16日，申请人向深圳市市场和质量监督管理委员会咨询举报申诉中心电话反映的诉求为退一赔三，依据《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》第三条、第四条规定，该行为属于投诉，且其中并不涉及举报内容。同时，申请人提供的订单截图中明确显示“订单状态：交易关闭”、“关闭类型：退款成功”，可见申请人已就涉案产品完成退款，实际上已不存在消费者权益争议，申请人的投诉事项不符合《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》第七条规定的投诉条件，被申请人依据《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》第十条、第十一条规定对申请人的投诉事项作出不予受理的决定，适用法律正确，并无违法或不当，申请人的主张无事实和法律依据。

综上所述，被申请人做出的行政行为认定事实清楚，适用法律法规正确、程序合法、内容适当，请求复议机关依据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十三条的规定，依法予以维持。

本局查明：

2018年11月16日，被申请人接到申请人的投诉称其于2018年11月4日在天猫商城“XXX母婴旗舰店”以人民币2788元的价格购买的“XXX可坐可躺折叠上飞机mint”产品3C证书暂停，订单号为XXX，申请人要求退一赔三。（详见工单20181116A307）

经审查，被申请人认为该订单显示“交易关闭”状态，且已退款，已不存在消费权益争议，被申请人决定不予受理并于2018年11月22日短信告知申请人。

本局认为：

根据《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》第七条的规定：“投诉应当符合下列条件：（一）有明确的被投诉人，投诉人与被投诉人之间存在消费者权益争议；（二）有具体的投诉请求、事实和理由；（三）属于市场质量监管委及委属各有关单位管辖范围。”以及第八条的规定：“投诉应当提交如下材料：（一）投诉书；（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。”本案中，根据复议查明的事实，申请人在天猫商城“XXX母婴旗舰店”购买的“XXX可坐可躺折叠上飞机mint”产品，订单号XXX，申请人提供的证据材料显示该订单处于“交易关闭”状态，申请人申请退款，退款完成。申请人与经营者之间已协商解决，消费者权益争议已不存在，被申请人依据上述规定作出不予受理决定并无违法或不当。

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，本委作如下复议决定：

维持被申请人对申请人投诉（工单20181116A307）作出的处理决定。

本复议决定一经送达，即发生法律效力。申请人如对本复议决定不服，可以在收到本复议决定书之日起十五日内向有管辖权的人民法院提起诉讼。

深圳市市场监督管理局

2019年3月7日