**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市质复决字〔2019〕18号

申请人：陈某

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并责令依法重新受理。

申请人称：

申请人于2018年11月1日在京东商城“XXX官方旗舰店”购买的“XXX婴儿车轻便折叠伞车可上飞机0-3岁可坐可躺高景观避震遛娃宝宝推车 石墨灰+提篮+适配器 0-3岁可用”产品3C证书暂停，订单号为81581929097，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未按通知在期限内补充提供相关证据，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：20181116A272），称其于2018年11月1日在京东商城“XXX官方旗舰店”购买的“XXX婴儿车轻便折叠伞车可上飞机0-3岁可坐可躺高景观避震遛娃宝宝推车 石墨灰+提篮+适配器 0-3岁可用”产品3C证书暂停，订单号为81581929097，申请人要求退一赔三。

被申请人接到申请人的投诉后予以高度重视，但申请人所提供的订单信息未能体现订单交易状态，无法确认该交易是否已经完成，不能确认涉案商品是否对其权益造成侵害。2018年11月19日，被申请人短信通知申请人3日内补充相关证据，但申请人并未予以回复。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。

依据申请人所提供的交易快照，被申请人的确可以看出订单编号、涉案店铺等信息，但未能体现订单交易状态，被申请人无法确认该订单是否已经实际完成，无法确认申请人的权益是否受到侵害，《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》第八条明确规定，投诉人应当提交其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，但申请人作为投诉人所提供的证据都无法证明交易已经实际发生，被申请人要求申请人补充相关证据材料，申请人也不予理睬。故被申请人依据《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于2018年11月1日在京东商城“XXX官方旗舰店”购买的“XXX婴儿车轻便折叠伞车可上飞机0-3岁可坐可躺高景观避震遛娃宝宝推车 石墨灰+提篮+适配器 0-3岁可用”产品3C证书暂停，订单号为81581929097，申请人要求退一赔三。（详见工单20181116A272）

经审查，被申请人认为申请人提供证据不足，于2018年11月19日短信告知申请人3日内提供经过完整交易截图页面图片（需体现出订单号、订单状态、交易状态）。申请人未在期限内提供相关证据材料，被申请人作出不予受理决定并于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，申请人在京东商城“XXX官方旗舰店”购买的“XXX婴儿车轻便折叠伞车可上飞机0-3岁可坐可躺高景观避震遛娃宝宝推车 石墨灰+提篮+适配器 0-3岁可用”产品，订单号为81581929097，申请人提供的证据材料无法显示订单的交易状态，无法确定该订单是否实际完成，无法确定申请人的权益是否受到侵害，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20181116A272）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