

蓝山县人民政府 行政复议决定书

蓝政复决字〔2024〕第37号

申请人：郭某某，性别男，汉族，1999年10月31日出生，身份证号码：37032219991031XXXX，住址：河北省石家庄市长安区XX小区。

被申请人：蓝山县市场监督管理局。

法定代表人：黄某某，职务：局长。

申请人对被申请人于2024年9月30日在全国12315平台上作出的不受理投诉结案反馈答复不服，通过邮寄的方式向本机关申请行政复议，本机关于2024年11月12日收到申请材料，于2024年11月12日依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：撤销被申请人对蓝山县肖先生楚济堂大药房店投诉作出的不予受理告知反馈(编码：1431127002024092457592701)

申请人称：申请人于2024年9月24日在12315APP向被申请人投诉蓝山县肖先生楚济堂大药房店销售违反我国法律规定的中药饮片，被申请人2024年9月30日做出投诉不予受理反馈，本人对此决定不服。申请人认为被申请人虚假回复，事实认定不清，被申请人未有证据证明2024年9月24日联系了申请人，申请人的投诉满足受理条件。被申请人不予受理的依据为：被申请人于2024年9月24日要求申请人在4个工作

日提供其身份信息(身份证复印件)及购买产品实物和视频等相关证据，但申请人于2024年9月29日9点42分才接到被申请人电话告知通过微信提供相关证据，申请人于同日9点56分添加被申请人微信，因文件内容较大申请人于2024年9月29日14点53分发送完毕，并不存在被申请人在不予受理原因中所述2024年9月24日要求申请人提供其证据材料。

申请人的投诉举报平台为我国的消费者法定投诉举报官方平台，在账号注册时候已经审核了实名信息，并且绑定了实名的身份证，同时该平台的投诉举报须知并未告知消费者在投诉时候必须要上传身份证复印件，身份信息已经在注册经过了平台的审查核验，被申请人认为未提供身份证证明以此来作为投诉不予受理的理由无任何依据。就好比被申请人作为行政执法机关，来通过网络平台办理投诉举报也是通过了12315APP审核了执法资格和身份，不需要再向消费者或者被投诉举报公司以及其他单位证明该执法资格和身份，同理消费者通过12315APP投诉，也不需要再证明自我的身份。依据(市场监督管理投诉举报暂行办法)第九条投诉应当提供下列材料：(一)投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；(二)被投诉人的名称(姓名)、地址；(三)具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。投诉举报人的投诉内容中已经标明该投诉举报的内容和产生的争议事实，因为平台的APP原因，该产品相关证据文件过大无法上传，被申请人在收到投诉后发现需要补充证据的情况应当联系投诉举报人而非直接做出不予受理的决定，该行为违反市场监督管理

投诉举报暂行办法(第五条市场监督管理部门处理投诉举报,应当遵循公正、高效的原则,做到适用依据正确、程序合法)。按照被申请人的逻辑,如果消费者打12345或者12315热线电话,那么电话中无法提供和上传产品实物照片和身份证照片,被申请人收到该投诉是不是也不予受理,请问被申请人是否缺少主动沟通和联系的能力,如果缺少该沟通能力,无法与投诉人联系补充证据,那么该行政执法是否符合法定程序,同时是否应当审查一下该能力是否具备了法定资格,工作人员的工作作风是否为该局统一作风,拒绝跟消费者沟通,统一将消费者投诉拒之门外,减少工作压力。

依据市场监督管理投诉举报暂行办法(第四条国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作,指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作),被申请人做出该投诉的处理单位,无任何证据证明该投诉属于投诉不受理的法定情形。

申请人认为被申请人接到申请人的投诉材料,投诉内容说明了其中的消费争议,被申请人直接不予受理,属于未履行违反法定程序,被申请人未有证据证明2024年9月24日联系了申请人,属于虚假回复、弄虚作假、形式主义、官僚作风严重损害公民权益。

综上所述,被申请人做出不予受理决定,适用法律错误,应当给予撤销。请求通过邮件查阅被申请人提交的书面答复,复

议机关充分保障申请人阅卷的权利。望蓝山县人民政府查清案件事实，支持申请人的全部请求。

被申请人称：被申请人认为，申请人声称被申请人接到申请人的投诉材料后直接不予受理，属于未履职违反法定程序，申请人申请的事实与理由不能成立。理由如下：

申请人提出其于2024年9月24日在湖南市场监管投诉举报平台投诉蓝山县肖先生楚济堂大药房店销售违反我国法律规定的中药饮片，在9月24日至9月29日上午9时42分期间未接收到任何告知其提供投诉相关证据的信息为不实信息。

一、被申请人于2024年9月24日在湖南市场监管投诉举报平台接到编号为1431127002024092457592701的投诉单，立即对投诉内容进行了核查，是否是职责范围，是否是管辖的范围，及时进行了接受办理。被申请人有湖南市场监管投诉举报平台办理该投诉事项的工作流程痕迹可查。

二、被申请人于2024年9月24日在湖南市场监管投诉举报平台接到投诉单，于2024年9月24日17:05分利用局工作专用手机向申请人郭某某发送了信息，内容一为告知收到投诉事项，二是告知其应当提供：1、真实身份信息；2、提供购买产品实物；3、购买产品没有调换其他产品的全程视频；4、网购的提供收到邮件和打开邮件，证明没有调换其他产品的全程视频资料。被申请人有工作专用手机发送信息给申请人手机内容为证。

三、申请人郭某某在接到短信告知提供相关证据内容后，一直未主动与被申请人联系，也未按要求的时间提供被申请人

要求提供的相关证据。2024年9月29日上午9时30分被申请人在申请人投诉的蓝山县肖先生楚济堂大药房店现场核实，发现未经营中药饮片，在药店的电脑系统中也没有发现购进销售中药饮片的台账记录，该药房负责人证实该药房从未经营过中药饮片。被申请人现场核查人员用个人的私人手机再次与申请人进行了电话联系，请申请人立即提供购买中药饮片的相关凭证和实物，申请人称不在蓝山无法提供，可以添加个人的微信发图片，申请人在添加微信后一直不予回复信息，期间被申请人有多次拨打电话及微信联系申请人，请求配合调查，但申请人直到29日下午才通过微信发送了相关购物照片等，但还是无法证明申请人投诉事项。被申请人于2024年9月30日通过湖南市场监管投诉举报平台对编号1431127002024092457592701的投诉单作出不予受理的回复合法合规。

四、另：复议期间被申请人在2024年11月11日收到申请人为同一事件进行举报的举报信，被申请人再次前往位于“湖南省永州市蓝山县塔峰镇湘粤路46号”的蓝山县肖先生楚济堂大药房店进行核实，仍未发现经营任何中药饮片，同时也对蓝山县肖先生楚济堂大药房店的投资人进行了询问调查，核实该药店确实从未经营过中药饮片。综上，被申请人在处理申请人的举报投诉过程中，已全面充分履行法定职责，作出的不予立案处理结果认定事实清楚，适用法律法规正确，程序合法。

经审理查明：申请人称自己于2024年9月23日在蓝山县蓝山县肖先生楚济堂大药房店购买了价值400元的中药饮片

，包括防风20克，独活20克，炮山甲30克，金钱白花蛇一条。拿到商品后，申请人认为购买的商品存在不符合国家强制性标准的问题，遂于2024年9月24日通过全国12315平台向被申请人提出投诉，投诉单号为：1431127002024092457592701，要求被申请人依法进行处理。

被申请人于2024年9月24日在湖南市场监管投诉举报平台接到投诉单，于2024年9月24日17:05分使用局工作专用手机向申请人发送手机短信，短信内容为：一、告知申请人收到投诉事项；二、告知申请人应当在规定时间内提供和补充的资料。但是申请人一直未与被申请人联系，也未在规定时间内提供相关资料。

2024年9月29日上午9时许，被申请人前往在被投诉人蓝山县肖先生楚济堂大药房店进行现场核实。检查过程中，被申请人未发现该店铺经营中药饮片，在药店的电脑系统中也没有发现购进、销售中药饮片的记录。被申请人的工作人员用私人手机再次与申请人进行了电话联系，要求申请人立即提供购买中药饮片的相关凭证和实物，申请人称不在蓝山无法进行提供，但可以通过个人微信提供图片资料，被申请人的工作人员添加申请人的微信后，申请人一直未回复信息，期间被申请人的工作人员多次拨打电话及微信联系申请人，要求配合调查，申请人直到2024年9月29日下午14时53分左右才通过微信将照片、视频等证据发送完毕，但是申请人提供的证据无法证明其与被投诉人之间存在消费者权益争议。2024年9月30日，

被申请人通过湖南市场监管投诉举报平台对申请人的投诉作出不予受理的回复。

2024年11月11日，被申请人再次收到申请人为同一事件进行举报的举报信，被申请人再次前往蓝山县肖先生楚济堂大药房店进行核实，并向蓝山县肖先生楚济堂大药房店的投资人进行了询问调查，仍未发现被投诉人经营过申请人投诉的中药饮片。

为证明以上事实，被申请人在法定期间提供了以下证据和材料：湖南市场监管投诉举报平台投诉单、工作截图、现场检查笔录、现场照片、询问调查笔录、药品销售记录等证据资料。

本机关认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第(三)项不予受理投诉情形的规定：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。在被申请人对被投诉人蓝山县肖先生楚济堂大药房店进行现场检查和调查中，并未发现被投诉人存在申请人投诉的情形，且申请人提供的消费记录和所购物品照片、视频等证据不足以证明申请人与被投诉人存在消费者权益争议。因此被申请人作出的不受理反馈答复认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当。依照《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，决定如下：

维持蓝山县市场监督管理局2024年9月30日在全国12315平台上作出的不受理反馈答复。

如对本复议决定不服，可在本行政复议决定书送达之日起15日内，向道县人民法院提起行政诉讼。



2024年12月10日

附法律依据

《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。

