

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2024〕169号

申请人：李某。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市机场路棠景南街21号。

法定代表人：邓文，职务：局长。

申请人不服被申请人对其举报事项作出不予立案决定，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人对广东XX生活电器有限公司做出的不予立案决定，并立案重新调查。

申请人称：

申请人于2023年12月4日在XX网的“XX电器旗舰店”中花费3880元购买了三眼岩板灶一台。详情页面中描述且商家向申请人介绍的产品火盖、炉头、防水帽等产品都是纯铜的但是

在收到货之后打开包装很明显的就看到并非商家所说的全都是纯铜材质，实际是防水帽为铁材质，火盖为铝材质，炉头为铝材质，没有一样是铜的。气管、炉头、燃烧器（底座）、火盖均属于燃气灶具的最重要组成部件，直接关乎制造成本、产品性能、使用感受等，这些相关配件也是各厂家各品牌在销售产品时着重介绍的地方，同时也是消费者选购燃气灶具时是否决定购买的关键。之后联系客服咨询申请人的疑问，在多次催促下，商家打来两次电话共几十分钟的通话时间只是始终强调给申请人发来的这个以次充好的产品比给申请人介绍的产品要好之外一直拒绝正面回答申请人提出的问题追问之下两次都无故挂断电话。并且在电话中商家承认有在宣传产品时有描述不符的地方但让我可以向工商反映他们自会应付（有通话录音为证）。

申请人在 2023 年 12 月 12 日通过“全国 12315 平台”APP 向被申请人所在地的白云区市场监督管理局进行举报，2024 年 1 月 18 日被申请人给出了答复“您好，您反映的事项已收悉。我局执法人员接到举报工单后到现场进行检查，广东 XX 生活电器有限公司出具营业执照、生产方营业执照、生产许可证、强制性产品认证书、试验报告和情况说明。经检查，涉事产品资质齐全，我局执法人员暂时没有发现该公司的虚假宣传行为，决定不予立案处理。”

被申请人的答复与申请人的举报内容牛头不对马嘴，申请人举报的内容是广东 XX 生活电器有限公司虚假宣传行为（有 XX

详情页面、客服答复、厂家工作人员来电录音为证），而被申请人仅仅查看营业执照、生产方营业执照、生产许可证、强制性产品认证书、试验报告等一些不相关材料就能断定其无虚假宣传行为简直是神了！建议相关办案人员从事“算卦”工作，日后定能名扬四方！并且被举报人自己都承认了其有虚假宣传行为，被申请人却说暂无发现虚假宣传行为，看来确实如被举报人表述的“随你去投诉，自有应对”的说法一致。被申请人认定事实不清，适用依据错误，做出的不予立案决定明显不当，现申请人向白云区人民政府申请行政复议。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的举报线索进行处理。

1、被申请人于2023年12月13日在全国12315平台收到申请人的举报材料。

2、因案情复杂，被申请人于2023年12月29日决定延长线索核查期限。

3、被申请人于2024年1月15日至位于广州市白云区XX路XX街XX、XX、XX号XX层XX、XX、XX的广东XX生活电器有限公司进行现场调查，由该公司负责人陈某华配合检查，依据检查情况依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，被举报人向被申请人提供了《营业执照》（副本）、法人身份证复印件、配合检查人员身份证复印件、生产方营业执照复印件、《委托加工协议》《中国国家强制性产品认证证书》（编号：XX）、《中

国国家强制性产品认证证书》（编号：XX）、聊天记录截图、XX款燃气灶说明书、XX款燃气灶说明书备查，同时就涉案举报情况出具一份《情况说明》。

4、鉴于现场检查以及现有证据材料无法证实被举报人存在涉举报的违法行为，被申请人于2024年1月18日作出不予立案决定，并于同日在全国12315系统告知申请人不予立案决定。

二、被申请人作出的涉案回复程序正当、事实清楚、证据充分、适用法律正确。

1、被申请人作出的涉案回复程序符合法律规定。

被申请人于2023年12月13日收到申请人的举报材料，因案情复杂，于2023年12月29日决定延长线索核查期限，于2024年1月15日至涉举报地点现场调查，于2024年1月18日作出不予立案决定，并于同日在全国12315系统告知申请人，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款“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；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案之日起五个工作日内告知举报人。”的规定。

因此被申请人作出的涉案回复程序正当，适用法律正确。

2、被申请人作出的涉案回复认定事实清楚。

被申请人于2023年12月13日收到申请人提交的举报材料，于2024年1月15日至广州市白云区XX路XX街XX、XX、XX号XX层XX、XX、XX现场检查，由该公司负责人陈某华配合调查。经现场调查发现，被举报人持有《营业执照》（副本）（名称：广东XX生活电器有限公司，统一社会信用代码：XX），具有合法经营资质。被举报人承认曾在XX平台向申请人销售过一台燃气灶，一开始申请人购买的燃气灶型号为XX，后因双方协商一致，更换型号为XX的燃气灶，上述事实有被举报人提供的聊天记录予以佐证。同时，被举报人还提供了涉案产品生产厂家的《营业执照》复印件（名称：中山市XX厨卫电器有限公司，统一社会信用代码：XX）、《委托加工协议》《中国国家强制性产品认证证书》（编号：XX）、《中国国家强制性产品认证证书》（编号：XX）和两款涉案产品的说明书，表示两款涉案产品均是其委托中山市XX厨卫电器有限公司生产的，产品质量符合国家强制性要求，关于产品的材质也有生产厂家提供的产品说明书予以佐证，不存在宣传材质与实际材质不一致的虚假宣传行为。被举报人于2024年1月15日就涉举报情况出具了一份情况说明。

经查明，申请人于2023年12月4日在XX平台向被举报人购买了型号为XX的燃气灶（订单编号：XX），后因申请人选购的型号与其台面不适配，经客服介绍后，申请人同意更换型号为XX

的燃气灶。关于申请人反映的涉案产品宣传材质与实际材质不符的情况，被申请人经查看涉案产品的商品详情页截图，发现商品详情页的确存在对产品材质的相关宣传，宣传内容为“纯铜炉头，耐烧不变形”。另外，在申请人与被举报人的聊天记录中，被举报人亦有对产品材质进行介绍，介绍内容为“炉头是铜的，防水帽那些都是铜的，气管都是铜的，还有防水帽这些，更耐用，耐腐蚀氧化”“1是纯铜炉头，2是火盖，3是接气管哈，都是纯铜的”。

另查明，涉案产品是被举报人委托中山市XX厨卫电器有限公司生产的，并由该生产厂家提供产品的说明书内容，由被举报人负责说明书的印刷。经查看申请人原购买的型号为JZT-YB63VX款燃气灶说明书第五页的装配部件名称，可以看见涉案产品各装配部件的材质为“中心铜火盖”“外围铜火盖”“火盖铜底座”（客服聊天记录介绍时称该部件为炉头）、“防水铜螺帽”，与其宣传的炉头、火盖、防水帽是铜的一致。另查看更换后的型号为XX款燃气灶说明书第六页的装配部件名称，可以看见该型号各装配部件的材质为“中心铜火盖”“火盖铜底座”（客服聊天记录介绍时称该部件为炉头）、“铜制进气管”，与被举报人宣传的“1是纯铜炉头，2是火盖，3是接气管哈，都是纯铜的”相一致，故被申请人认定被举报人不存在宣传材质与实际材质不一致的虚假行为。且涉案两款产品均有国家强制性产品认证证书，产品质量符合国家标准，对比两款产品的说明书也可

以发现实际发货的产品在性能和材质上的确优于申请人最初选购的燃气灶，故被举报人不存在以次充好、冒充合格商品的违法行为。综上，鉴于现场检查 and 现有证据未发现被举报人存在涉举报的违法行为，不属于《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定的应当立案的情形，故被申请人作出不予立案决定于法有据。

被申请人作出的不予立案决定程序正当、认定事实清楚、证据充分、适用依据正确，请求依法维持。

如上文所述，被申请人于2023年12月13日收到申请人的举报材料，因案情复杂，于2023年12月29日延长线索核查期限，于2024年1月15日至涉举报地点现场调查。因现场检查未发现被举报人存在涉举报的违法行为，被申请人于2024年1月18日作出不予立案决定，并于同日在全国12315系统告知申请人，被申请人已充分履行法定职权，作出的不予立案决定具有事实和法律依据，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十三条“依照行政复议法第二十八条第一款第（一）项规定，具体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，行政复议机关应当决定维持。”请求依法维持涉案行政行为。

综上所述，被申请人作出的不予立案决定认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当，请求广州市白云区人民政府依法维持。

本府查明：

2023年12月13日，被申请人收到申请人通过全国12315平台的举报材料，举报内容为：“本人2023年12月4日在XX网XX电器旗舰店购买一台燃气灶具花费3880元商家主动向我介绍产品火盖、炉头、防水帽等产品都是纯铜的但是在收到货之后打开包装很明显的就看到并非商家所说的全都是纯铜材质，实际是防水帽为铁材质，火盖为铝材质，炉头为铝材质，没有一样铜的，随即联系客服咨询我的疑问。之后商家打来两次电话共几十分钟通话时间只是始终强调给我发来的这个以次充好的产品比给我介绍的产品要好之外，一直拒绝正面回答我提出的问题追问下两次都无故挂断电话。并且在电话中商家承认有虚假宣传行为声称让我可以向工商反映他们会应付，但拒绝向消费者承认自己的错误。本人所讲内容都有通话录音为证，请依法查处虚假宣传行为，有疑问可随时和我沟通”

2023年12月29日，因案情复杂被申请人决定延长线索核查期限。

2024年1月15日，被申请人至广州市白云区XX路XX街XX、XX、XX号XX层XX、XX、XX的广东XX生活电器有限公司进行现场调查，由该公司负责人陈某华配合检查，依据检查情况依法制作了《现场笔录》，《证据复制（提取）单》，被举报人向被申请人提供了《营业执照》（副本）、法人身份证复印件、配合检查人员身份证复印件、生产方营业执照复印件、《委托加工协议》《中国国家强制性产品认证证书》（编号：XX）、《中国

国家强制性产品认证证书》（编号：XX）、聊天记录截图、XX款燃气灶说明书、XX款燃气灶说明书，及由广东XX生活电器有限公司出具的一份《情况说明》。《现场笔录》主要内容为：“现场检查该单位为燃气具销售单位，现场悬挂有营业执照，现场摆放有燃气灶样品。该公司负责人称客户原购买的燃气灶型号为XX，后替换为XX，现场未见该两款产品。该公司负责人向我局提供了一份《情况说明》，提供了燃气具厂家的《营业执照》复印件，提供了与诉求人的聊天记录，产品销售页面的图片，《中国国家强制性产品认证证书》（证书编号：XX）和《中国国家强制性产品认证证书》（证书编号：XX），《委托加工协议》。

《国家强制性产品认证试验报告》（报告编号：XX）和《国家强制性产品认证试验报告》（报告编号：XX），《安全试验报告》等材料。”根据证据材料可见，申请人原购买的型号为XX款燃气灶说明书第五页的装配部件名称，可见涉案产品各装配部件的材质为“中心铜火盖”“外围铜火盖”“火盖铜底座”“防水铜螺帽”，与其宣传的炉头、火盖、防水帽是铜的一致。更换后的XX款燃气灶说明书第六页的装配部件名称，可见该型号各装配部件的材质为“中心铜火盖”“火盖铜底座”“铜制进气管”，与商家宣传一致，不存在虚假宣传行为。对比两款产品的说明书实际发货的产品在性能和材质上优于申请人最初选购的燃气灶，故商家不存在以次充好、冒充合格商品的违法行为。

2024年1月18日，被申请人作出不予立案决定，并于同日

通过全国 12315 系统告知申请人。

2024 年 1 月 19 日，申请人不服被申请人作出的不予立案决定，向本府申请行政复议。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第二款规定：“本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国举报投诉处理工作，指导地方市场监督管理部门举报投诉处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的举报投诉处理工作。”第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“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；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）

违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；（二）初次违法且危害后果轻微并及时改正；（三）当事人有证据足以证明没有主观过错，但法律、行政法规另有规定的除外；（四）依法可以不予立案的其他情形。决定不予立案的，应当填写不予立案审批表。”本案中，被申请人于2023年12月13日收到申请人的举报材料，于2023年12月29日延长线索核查期限，于2024年1月15日至涉举报地点现场调查，因现场检查未发现被举报人存在涉举报的违法行为，2024年1月18日，被申请人作出不予立案决定并告知申请人。事实清楚，适用法律依据正确，并无不当，本府予以支持。

本府决定：

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之规定，维持被申请人于2024年1月18日作出不予立案决定。

申请人如不服本决定，可在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年四月九日

抄告：广州市市场监督管理局。