

行政复议决定书

海珠府复字〔2017〕23号

申请人：李某，男。

被申请人：广州市海珠区市场和质量监督管理局。

地址：广州市海珠区广州大道南915号7-16楼。

申请人李某不服被申请人广州市海珠区市场和质量监督管理局于2017年4月11日作出的海市投举复〔2017〕315085号《关于李某投诉举报某（广州）有限公司事项的答复》，提出行政复议，本府依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：1.确认被申请人针对申请人举报事项不予受理违法。2.责令被申请人限期内对申请人举报事项受理并作出答复。

申请人称：2017年4月，申请人针对某（广州）有限公司不依法履行承诺故意拖延的违法行为向被申请人投诉举报。后被申请人于4月11日作出答复依照《网络交易管理办法》移交至余杭区市场局处理。

一、依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第三十三条、《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第十六条规定，某（广州）有限公司注册地为被申请人辖区内，属于被申请人管辖，且根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第十一条，不具有管辖权才可以移送。被申请人对投诉予以受理，那么针对举报就有管辖权，故被申请人有职权依法对违法行为受理立案查处。二、本案违法行为人是某（广州）有限公司，而并非网络交易平台天猫，且天猫并不参与直接经营，被申请人依照《网络交易管理办法》在未核实的情形下将举报移交至余杭区市场监督管理局的做法是错误的，其作出的不予受理的行为是错误的。

被申请人称：2017年4月11日，我局接到申请人邮寄送达的《投诉举报信》（挂号信XA2973494XXXX），反映其通过天猫商城网店“某酒店旗舰店”（由某（广州）有限公司开办）购买40晚的客房住宿服务，但实际上只住宿了7晚，向商家提出退还款项，商家也同意退款，但拖延不予落实。申请人认为商家拖延退款的行为涉嫌违反《消费者权益保护法》的相关规定，要求我局查处，并要求商家退、赔款项。

根据《网络交易管理办法》（2014年1月26日国家工商行政管理总局令第60号文件发布）第四十一条的规定，我局于2017年4月11日作出并于4月13日通过EMS（快递单号105193751XXXX）邮寄给申请人《关于李某投诉举报某（广州）有限公司事项的答复》（海市投举复〔2017〕315085号），对

其提出的要求查处的举报事项不予受理，对其提出的要求退、赔款项的投诉事项予以受理，并转凤阳市场监管所处理。同时，我局发出《案件线索移送函》（海市监函〔2017〕140号），将举报线索移送杭州市余杭区市场监督管理局处理。

申请人通过天猫商城向某（广州）有限公司购买客房住宿服务，付款、售后等整个交易环节均在天猫商城网店“某酒店旗舰店”上发生。依据《网络交易管理办法》第二条的规定，对于某（广州）有限公司在经营天猫商城网店“某酒店旗舰店”时涉嫌违法的行为，适用该办法的规定。某（广州）有限公司是通过第三方交易平台天猫商城开展经营活动的经营者，第三方交易平台天猫商城的经营者住所所在地是杭州市余杭区。《网络交易管理办法》的第四十一条规定：“网络商品交易及有关服务违法行为由发生违法行为的经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。对于其中通过第三方交易平台开展经营活动的经营者，其违法行为由第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖异地违法行为人有困难的，可以将违法行为人的违法情况移交违法行为人所在地县级以上工商行政管理部门处理。”且对比《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，《网络交易管理办法》是新法，也是针对网络交易行为的专门法。我局严格依据该办法的规定将举报线索移送杭州市余杭区市场监督管理局，并作出不予受理的决定，法律适用准确，处理及时。

本府查明：2017年4月11日，被申请人收到申请人寄送的《投诉举报》信件，该信件记载：“投诉举报人：李某……被投诉举报人：某（广州）有限公司……投诉举报诉求：1.责令被投诉举报人退还住宿费2904元，并依法赔偿；2.对被投诉举报人不依法履行承诺故意拖延的行为进行处罚；3.对本案受理、办结告知等程序均予以书面回复。事实与理由：投诉举报人2016年11月11日在被投诉举报人开设的天猫网店处购买其销售的4晚通用大床房10个，合计40晚付款3520元。期间投诉举报人使用有时间用不上……只用了7晚还有33晚未消费，同时被投诉举报人声称100%退款及时退款，便于3月9日联系被投诉举报人要求退款，投诉举报人告知7个工作日原路返回，但截至今日也未退回……”

2017年4月11日，被申请人作出海市监函〔2017〕140号《案件线索移送函》，该移送函记载：“杭州市余杭区市场监督管理局：近日，我局收到举报人李某邮寄送达的举报材料，举报某（广州）有限公司在‘天猫商城’销售产品的过程中涉嫌违反《消费者权益保护法》，根据《网络交易管理办法》第四十一条的规定，现将该案件线索移送贵局处理。”同日，被申请人作出海市投举复〔2017〕315085号《关于李某投诉举报某（广州）有限公司事项的答复》，并于2017年4月21日送达。该答复记载：“李某：……现答复如下：一、根据《网络交易管理办法》第四十一条……由于第三方交易平台‘天猫商城’经营者的住所

所在地不在广州市海珠区，不属于我局管辖，故你的举报事项我局决定不予受理，并已移送杭州市余杭区市场监督管理局处理……”

以上事实，有《投诉举报》信件、《案件线索移送函》、《关于李某投诉举报某（广州）有限公司事项的答复》及送达证明等证据证实。

本府认为：根据《网络交易管理办法》第二条规定：“在中华人民共和国境内从事网络商品交易及有关服务，应当遵守中华人民共和国法律、法规和本办法的规定。”第四十一条第一款规定：“网络商品交易及有关服务违法行为由发生违法行为的经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。对于其中通过第三方交易平台开展经营活动的经营者，其违法行为由第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖异地违法行为人有困难的，可以将违法行为人的违法情况移交违法行为人所在地县级以上工商行政管理部门处理。”《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第六条规定：“消费者投诉由经营者所在地或者经营行为发生地的县（市）、区工商行政管理部门管辖。”本案中，申请人通过天猫商城购买某（广州）有限公司客房住宿服务，属于网络商品交易，适用《网络交易管理办法》。申请人与某（广州）有限公司之间的交易是通过天猫商城完成的，某（广州）有限公司是通过第三方交易平台（天猫商城）开展经营活动

的经营者，其涉嫌的违法行为应由第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖，即应由天猫商城住所所在地的杭州市余杭区工商行政管理部门管辖。被申请人将申请人关于对某（广州）有限公司涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法》的举报线索移送至杭州市余杭区市场监督管理局，符合《网络监督管理办法》。由于某（广州）有限公司所在地在广州市海珠区，关于申请人的投诉事项被申请人予以受理，符合《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》。综上所述，被申请人受理申请人投诉事项，移送举报事项至杭州市余杭区市场监督管理局，并无不妥。

综上所述，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，本府决定：

维持被申请人广州市海珠区市场和质量技术监督局作出的海市投举复〔2017〕315085号《关于李某投诉举报某（广州）有限公司事项的答复》。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定书之日起15日内，向有管辖权的法院提起行政诉讼。

海珠区人民政府
2017年6月19日