

河北省市场监督管理局

行政复议决定书

冀市监复决字[2022]12号

申请人：吴倩 性别：女 出生年月：1997年2月22日

住所：北京市海淀区中关村大街100号100000

被申请人：保定市市场监督管理局

住所：保定市翠园街1125号

法定代表人：陈绍辉

职务：局长

申请人对被申请人受理其投诉未答复的行为不服，于2022年5月16日向本局申请行政复议。本局依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：1. 依法确认被申请人不告知投诉人是否受理投诉的行为构成行政不作为；2. 责令被申请人立即履行其法定职责，依法对长城汽车股份有限公司虚假宣传、欺骗消费者的违法行为进行查处。

申请人称：申请人系购买长城汽车股份有限公司生产汽车的消费者，长城汽车股份有限公司公开宣传其生产、销售的欧拉系列汽车配置了高通 Kryo 系列八核芯片、蓝牙 5.0，申请人购买该款汽车后发现汽车实际配置的是 Intel 四核芯片、蓝牙 4.2，长城汽车股份有限公司宣传内容与实物不符，构成虚假广告宣传，是欺诈消费者的行为。2022年3月10日，申请人向被申请人提

交了《查处申请书》进行投诉，请求对长城汽车股份有限公司虚假宣传行为进行立案查处，对责任人追究法律责任，并进行相应行政处罚。《查处申请书》于3月11日寄达被申请人。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，被申请人应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知申请人。《查出申请书》寄达至今，申请人仍未收到被申请人的主动回复和书面通知，也没有收到被申请人对长城汽车股份有限公司违法行为进行调查的通知和结论。被申请人作为市场监管部门，应当依法履行职责。被申请人收到申请人的投诉后不按规定期限进行回复、通知和调查，构成行政不作为。

被申请人称：2021年11月24日，被申请人根据消费者举报线索，对长城汽车股份有限公司徐水哈弗销售分公司涉嫌作虚假和引人误解的商业宣传行为立案调查。自2021年11月至2022年4月底，被申请人共接到相关投诉举报近1560起，投诉、举报内容基本一致，已按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定予以答复，已告知部分举报人对其举报事项已立案调查。2022年3月14日，被申请人收到申请人的《查处申请书》，要求被申请人对长城汽车股份有限公司的虚假宣传行为进行立案查处，并将查处结果答复申请人。被申请人于2022年3月先后收到全国不同省市消费者邮寄的《查处申请书》共计63份。《查处申请书》除申请人不同，其他内容完全一致，所提出的查处请求均为：“对被申请人进行立案查处，将查处结果答复申请人”；所陈述的事实与理由均为：

“被申请人所宣传的‘欧拉好猫’系列汽车芯片配置与实际不符”；与申请人提供的诉求完全一致。被申请人与部分申请人联系后得知，这些申请人均在车友群，并通过车友群沟通。因前期投诉、举报人均为车友群成员，且被申请人均已按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》予以答复。申请人在明知被申请人已对当事人涉嫌作虚假和引人误解的商业宣传行为立案调查，其投诉举报已得到答复的情况下，再邮寄《查处申请书》，并非投诉、举报范畴，且诉求为“查处结果答复申请人”，其本意是要求被申请人及时告知申请人对长城汽车股份有限公司的处理结果，被申请人将在该案办结后按照法律规定向社会公开对长城汽车股份有限公司的行政处罚决定。被申请人对申请人《查处申请书》的诉求已立案调查，履行了被申请人的法定职责，请求驳回申请人的复议申请。

经审理查明：申请人通过邮政信件的形式向被申请人提交了《查处申请书》，请求对长城汽车股份有限公司虚假宣传行为进行立案查处。被申请人提交的《12315 投诉举报平台举报单》仅证明答复了 2021 年 11 月至 12 月期间的举报人，尚不能证明答复了本案的复议申请人。另外，被申请人提交的 4 份《车友群群聊截图》，尚不能证明复议申请人在车友群，依此免除被申请人按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定答复申请人的义务，缺乏事实依据和法律依据。

上述事实有下列证据证明：1. 申请人向被申请人邮寄的《查处申请书》及邮政物流信息。2. 12315 投诉举报平台举报单 5 份。

3. 车友群群聊截图 4 份。

本局认为：被申请人未根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定，对申请人的投诉在收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人，其行政不作为成立。

经审理，本局决定：1. 根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项的规定确认被申请人在法定时间内未履行答复义务违法。2. 根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（二）项和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定，被申请人自接到本决定之日起七个工作日内，向申请人告知受理与否的决定，并自结案之日起七个工作日内将行政处理决定告知申请人。

对本决定不服，可以自接到本决定之日起 15 日内，向有权管辖法院提起行政诉讼。

河北省市场监督管理局

2022 年 7 月 11 日

