

常州市武进区人民政府

行政复议决定书

常武政行复〔2026〕28号

申请人：张薇，女，汉族，

被申请人：常州市武进区市场监督管理局，住所地：常州市武进区延政中大道行政中心5号楼。

法定代表人：王勇，职务：局长。

委托代理人：盛凯，该局工作人员。

第三人：京东五星电器集团常州有限公司湖塘分公司，住所地：武进高新技术产业开发区定安中路1号。

负责人：沈杨。

申请人认为被申请人未履行市场监管法定职责，于2026年1月30日提起行政复议申请。本机关于2026年2月6日依法予以受理。因京东五星电器集团常州有限公司湖塘分公司与申请行政复议的行政行为有利害关系，本机关于2026年3月12日依法通知其作为第三人参加行政复议，但第三人未在规定时间内提交材料参加行政复议。本机关于2026年3月16日书面听取申请人意见。本案现已审理终结。

申请人请求：撤销被申请人作出的不予立案的行政决定，并责令重作。

申请人称：2023年10月14日，申请人在第三人处购买美的冰箱，销售人员未主动告知玻璃面板存在自爆风险，商品页面及说明书中均无自爆风险提示。2025年7月28日，冰箱玻璃面板正常使用中自爆，申请人多次投诉无果遂进行举报。申请人于2026年1月9日通过全国12315平台向被申请人投诉举报第三人涉嫌违法，请求被申请人依法处理消费纠纷并查处违法行为。2026年1月29日，被申请人在全国12315平台答复称：不立案。不立案原因：经查，举报事项不予立案。申请人对该处理结果不服。申请人认为，被申请人作出的不予立案决定存在程序违法，调查程序缺失，理由如下：（一）未履行“实名举报立案决定告知”的法定程序，告知内容违法。被申请人的答复仅说“不立案”，未告知不予立案的具体事实、证据及法律适用，违反了“告知应当明确、具体”的法定要求，剥夺了申请人的知情权。（二）调查程序严重缺失，未依法履行核查职责。被申请人的答复仅以“经查”概括，是否开展任何实质核查：调取商家宣传资料（商品页面、说明书）；核查交易记录（购买凭证）、售后服务台账（拒退换记录）；现场检查商家经营场所；询问涉事销售人员或负责人；制作《询问笔录》《现场检查记录》《证据材料清单》等书面文书，属于调查程序缺失。（三）未保障申请人的程序性权利（知情权、陈述申辩权）。被申请人未告知立案审查的关键事实（如举报事项的初步疑点、调查方向），未就不立案初步结论给予用户补充证据或陈述理由的机会，属于程

序权利保障不足。综上所述，被申请人未履行法定步骤、未保障程序权利、调查程序缺失。

被申请人称：一、被申请人具有处理消费欺诈举报的法定职责。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条第一款、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款及《区委办公室区政府办公室关于印发〈常州市武进区市场监督管理局职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（武办发〔2019〕35号）第三条第六项之规定，本案中，被申请人作为区政府工作部门，对申请人提出的消费欺诈举报有作出答复、核实、处理的职责。二、被申请人及时全面履行了法定职责。2026年1月9日，申请人通过全国12315平台进行举报，称其2023年10月14日在第三人处购买的美的冰箱，其于2025年7月28日上午，在正常使用过程中，冷藏室玻璃操作板爆裂，申请人认为当事人在销售过程中未对其自爆风险提示，故向被申请人投诉举报。经调查，被申请人于2026年1月26日决定对申请人提交的举报不予立案，并于当日通过全国12315平台告知申请人不予立案。三、申请人的复议申请主张及理由不能成立。1. 申请人于2026年1月9日的举报中，反映玻璃面板未标注安全警示，且当事人在销售过程中未对其自爆风险提示，被申请人于2026年1月26日对当事人进行询问调查，当事人表示因为钢化玻璃自爆概率极低，且钢化玻璃在自爆后对人体造成伤害的概率较低，故不需要告知玻璃自爆风险。鉴于玻璃会碎属于公众普遍认知的常识性现象且危险程度低，不属于《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受

的服务的真实情况的权利”、第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”以及《中华人民共和国产品质量法》第二十七条所规定的情形，故没有证据初步证明当事人存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条第一款第一项规定的立案条件，被申请人作出不予立案决定，程序合法，依法履行核查职责。2. 根据《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决定之日起五个工作日内告知举报人”的规定，被申请人于2026年1月29日决定不予立案，并于当日通过全国12315向申请人进行了反馈，目前并无相关法律法规要求告知申请人依据、理由，故被申请人的告知并无不妥。3. 目前尚无法律规定被申请人必须告知申请人调查的进展和关键事实、告知申请人“立案审查的关键事实摘要”以及存在就“不立案初步结论”主动索取申请人的补充证据或陈述理由的必经程序，因此，被申请人不存在程序权利保障不足情况。综上所述，被申请人及时全面履行了法定职责。

经审理查明：2023年10月，申请人从第三人处购买了一台美的冰箱。2026年1月9日，申请人通过全国12315平台向被申请人提起投诉举报，称其在第三人处购买的美的冰箱的玻璃面板于2025年7月28日在正常使用中自爆，商家未主动告知钢化玻璃存在自

爆风险，下单的京东平台商品页面及说明书中均无自爆风险提示，侵犯知情权，涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第十八条，《中华人民共和国产品质量法》第二十七条，且“过保”不能免除销售前义务，要求退一赔三。在此次投诉举报前，申请人曾于2025年7月28日、2025年8月25日、2026年1月6日就上述消费纠纷提出过投诉举报，反映冰箱存在质量问题，玻璃面板未标注安全警示，其与第三人就保修期认定及维修费用承担存在重大分歧，要求退一赔三。2025年7月29日，被申请人对第三人开展现场检查。2025年8月25日和2026年1月26日，被申请人对第三人委托代理人进行询问调查。调查中，被申请人收集了相关证据。第三人表示因为钢化玻璃自爆概率极低，且钢化玻璃在自爆后对人体造成伤害的概率较低，故不需要告知玻璃自爆风险。2026年1月29日，被申请人认定没有证据初步证明第三人存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条第一款第一项规定的立案条件，决定不予立案。同日，被申请人在全国12315平台向申请人反馈其举报不予立案。

上述事实由下列证据证明：1. 申请人居民身份证复印件；2. 申请人投诉举报材料复印件；3. 江苏市场监管投诉举报平台投诉单（2025年7月28日、2026年1月9日）复印件；4. 信访登记信息截图复印件；5. 江苏市场监管投诉举报平台举报单（2026年1月6日、2026年1月9日）复印件；6. 现场笔录、询问笔录、第三人营业执照（副本）、周力军居民身份证、授权委托书复印件、采

购单、当事人权利义务告知书复印件；7. 案件来源登记表复印件；8. 不予立案审批表复印件；9. 全国 12315 平台截图复印件。

本机关认为：一、被申请人对申请人的举报具有依法处理的法定职责。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“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。”《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域内的产品质量监督工作。县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责产品质量监督工作。”《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条规定：“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。有关行政部门应当听取消费者和消费者协会等组织对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，及时调查处理。”根据上述规定及《区委办公室区政府办公室关于印发〈常州市武进区市场监督管理局职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（武办发〔2019〕35号）文件精神，被申请人对申请人提出的举报具有在法定期限内处理并告知的职权。

二、关于被申请人法定职责的履行。1. 被申请人收到申请人的举报材料后，在法定期限内对第三人开展调查并将举报处理结果告知申请人，程序合法。2. 《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等

级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”第十八条第一款规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第一款第五项规定：“产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求：（五）使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，应当有警示标志或者中文警示说明。”本案中，钢化玻璃自爆属于社会普遍认知，普通消费者基于日常生活经验，即可知晓玻璃制品存在碎裂、破损可能，并非隐蔽、专业、危险的特殊风险，不属于上述规定中必须要警示说明的信息范畴。故被申请人认定第三人未违反法定警示说明义务，未侵犯消费者知情权，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条第一款第一项“经核查，符合下列条件的，应当立案：（一）有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为”的规定，作出不予立案决定并无不当。3. 关于申请人称被申请人未告知不予立案具体理由、调查事实、陈述申辩权等的复议理由。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定：“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。”根据上述规定，被申请人仅将不予立案决定告知申请人，符合相关规定。据此，被申请人认定事实清楚，程序合法，适用法律正确，

已履行了法定职责。本机关对申请人的复议请求不予支持。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定，本机关决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人、第三人如对本决定不服，可以在收到本决定书之日起15日内依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定向常州市新北区人民法院提起诉讼。

