

恩平市市场监督管理局

关于投诉举报的回复

罗佳文：

我局收到杭州市余杭区市场监督管理局关于淘宝平台内店铺“有品宠物”在销售商品过程中涉嫌存在违法行为的移送线索，并根据线索展开调查，具体情况如下：

您所涉订单已被淘宝平台判定为异常订单。商家已于2025年11月11日同意您的退款申请并完成全额退款。我局在核查过程中，未发现商家存在侵害消费者权益的违法行为。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条的相关规定，我局决定不予立案。如处理情况未达到诉求，建议您通过司法途径予以解决。

特此回复。

恩平市市场监督管理局

2026年1月8日