

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2022〕828号

申请人：陈某。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

申请人不服被申请人广州市白云区市场监督管理局于 2022 年 12 月 14 日对其投诉广州某电子商务有限公司销售不符合国家强制性标准产品作出的结案反馈，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

确认被申请人作出的结案反馈违法，责令被申请人履行法定职责并查处被投诉人。

申请人称：

申请人依法于 2022 年 10 月 4 日通过全国 12315 平台对其商家进行了投诉，被申请人对该投诉事项决定终止调解。

申请人认为，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》

第四条、第十八条第一款、《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第三十三条、《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条、第二十一条、《中华人民共和国行政处罚法》第五十四条、《中华人民共和国公司法》第七条、第三十条，《中华人民共和国企业法人登记管理条例施行细则》第六十条之规定，被申请人对涉案投诉举报具有处理职责，应依法依规履行法定职责。

被申请人自述现场无法找到第三人，已经列入异常经营名录，其5月16日就列异了，但是申请人9月24日还能在第三人店铺购买到涉案产品，可见其“列异”没有任何效力，在当今社会大数据互联网时代，被申请人可以通过平台网店联系到第三人，仅因现场找不到人就算了，将本应该是惩罚，现反而成了第三人的保护政策，被申请人有懒政不作为玩忽职守之嫌疑。（《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条第一款调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。）

申请人作为买受人也是实名投诉举报人，被申请人作为市场监督管理部门是否给予第三人行政处罚，影响申请人对第三人提起民事诉讼的结果，并且依照相关法律，申请人还可以拿到举报奖励，因此申请人与被申请人是否履行法定职责有利害关系，而被申请人在处理本案中，程序违规、于法无据，为此，申请人根据《中华人民共和国行政复议法》及《中华人民共和国行政复议法实施条例》的有关规定，依法申请行政复议，请求复议机关本

着有错必纠的原则依法支持申请人的复议请求，捍卫法律维护国家公信力。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉请求进行处理。

1.被申请人于2022年10月9日通过全国12315平台收到申请人反映广州某电子商务有限公司销售的“苹果充电器”无生产厂家、厂址合格证、3c强制认证等问题的投诉材料。

2.被申请人于2022年10月13日决定受理该投诉，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

3.被申请人于2022年10月15日至被投诉人登记地址广州市白云区黄石街某路X号进行现场检查并组织进行调解，依据检查情况依法制作了《现场笔录》。经查未发现被投诉人在该地址上经营。

4.涉案地址所属物业公司工作人员黄某于2022年10月15日向被申请人出具一份《证明》，表示被投诉人已搬离该经营地址。

5.被申请人经查询国家企业信用信息公示系统现被投诉人已于2022年5月16日被列入经营异常名录，因无法找到被投诉人开展调解工作，被申请人于2022年12月14日决定终止调解，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

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。申请人申请复议的事实和理由不成立，请求依法驳回其复议请求。

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2022年10月9日收到申请人的投诉材料，于2022年10月13日依法决定受理并于同日通过全国12315平台告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，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，并告知投诉人。”的规定。

被申请人于2022年10月15日至被投诉人处进行现场检查，由该地址所属物业公司工作人员黄某现场见证，经查无法找到被投诉人，被投诉人不在涉案地址上经营。因无法找到被投诉人，被申请人于2022年12月14日决定终止调解并于同日通过全国12315平台告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（七）项“法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形；”、第二十一条第二款“终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”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2022年10月9日收到申请人的投诉材料，于2022年10月15日至被投诉人登记地址进行检查，由涉案地址所属物业公司工作人员黄某配合检查并现场见证，经查未发现被投诉人在该地址上经营。该物业公司于同日向被申请人出具了一份《证明》，表示被投诉人已搬离涉案经营场所，该经营场所由第三方甘某使

用。被申请人经国家企业信用信息公示系统查询确认被投诉人已于2022年5月16日被列入经营异常。鉴于未能找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2022年12月14日决定终止调解，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

3.被申请人针对申请人自行在全国12315平台录入的投诉单依法进行处理，故申请人无权要求被申请人对被投诉人进行查处。

申请人是在全国12315平台自行登记的投诉工单，要求被申请人对其与被投诉人之间的消费纠纷进行调解，根据全国12315网络平台的《投诉须知》第一条“本平台所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监管部门解决该争议的行为。”及第八条“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”的规定，受理投诉的市场监管部门的职责系组织投诉人与经营者进行调解，促进双方协商解决消费争议，而非对经营者进行查处。本案中，申请人自行在12315平台上完成投诉登记，应当知晓并同意该须知，故其无权要求被申请人对被投诉人进行立案查处。关于申请人与被投诉人之间的消费纠纷未尽事宜，申请人可通过司法途径予以解决。

4.被申请人已就申请人提供的涉案投诉材料依法进行处理并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉权益，申请人申请复议的事实和理由不成立，请求依法驳回其复议申请。

如上文所述，被申请人于2022年10月9日收到申请人的投诉材料，于2022年10月13日受理其投诉，于2022年10月15日至被投诉人处进行现场检查，经查被投诉人不在涉案地址上经营，因无法找到被投诉人，被申请人于2022年12月14日决定对该投诉终止调解，并于同日将投诉处理结果通过全国12315平台告知申请人，并无不妥。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二条、第六条以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项、第（五）项、第四十八条第一款第（二）项、第二款的规定，被申请人依法对申请人的投诉进行了处理，并将投诉处理结果通过全国12315平台告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，保障了申请人的投诉权益。因此，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》规定的受理条件，鉴于本案已经受理，请求依法驳回申请人的行政复议申请。

综上所述，申请人申请行政复议的事实和理由不成立，请广州市白云区人民政府依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

2022年10月9日，被申请人收到申请人通过全国12315平台反映广州某电子商务有限公司（以下简称被投诉人）销售不符合国家强制性标准产品的投诉材料，投诉内容如下：“投诉人于2022年9月24日在被投诉人店铺购买了苹果充电器，收到货后（录制了完整开箱视频）发现其产品中两条充电线没有生产厂家、

厂址合格证、3C 强制认证证书等手续和标识，并且本人当时购买是因为其产品链接好评影响，通过咨询商家得知‘好评返现 1 元’，才知道商家原来是通过贿赂消费者获得不实虚假的评价，此行为严重侵害了消费者的知情权和选择权，导致消费者做出错误的判断。综上所述被投诉人销售商品违反《中华人民共和国产品质量法》第二十七条、第三十六条《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第五十五条《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条、第二十条《中华人民共和国电子商务法》第十七条《中华人民共和国认证认可条例》第六十七条，请责令商家依法赔偿，并依法给予行政处罚。《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第三十三条。请知悉，程序违规必复议、行诉。”

2022 年 10 月 13 日，被申请人决定受理申请人的投诉事项并于同日通过全国 12315 平台告知申请人。

2022 年 10 月 15 日，被申请人执法人员前往被投诉人登记住所进行现场检查并制作了《现场笔录》，笔录内容为：“执法人员到达位于广州市白云区黄石街某路 X 号进行检查，未发现有广州某电子商务有限公司，该物业管理经理称，该公司于 2019 年 9 月已搬走”

2022 年 12 月 14 日，被申请人决定终止调解并通过全国 12315 平台告知申请人，主要内容为：“经查，该公司实地查无，该企业已于 2022 年 5 月 16 日被我局列入经营异常名录，由于无法找到被诉方无法开展调解工作，我所决定终止调解。”

另查明，广东某物业发展有限公司合约部于2022年5月10日出具的证明载明：“兹有广州市白云区黄石街某路X号为我司出租管理的物业，经我司核查，该地址曾出租给广州某电子商务有限公司作办公使用，该公司于2019年9月已搬离。现该室由第三方使用。”

再查明，全国12315平台系国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>我要举报”两个独立入口。投诉人在点击“我要投诉”入口后出现“投诉须知”页面，“投诉须知”第1条载明“本平台所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监管部门解决该争议的行为。”第8条载明“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”投诉人需在“投诉须知”页面下方点击“同意”后方能进入投诉窗口，进行投诉内容的填写。

申请人不服被申请人于2022年12月14日对其投诉事项作出的终止调解决定，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。”根据上述规定，被申请人对申请人的投诉依法具有处理职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，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，并告知投诉人。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……

（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”本府认为，申请人在明知全国12315平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉应通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报。被申请人于2022年10月9日收到申请人的投诉工单，于2022年10月13日依法受理该投诉事项并通过全国12315平台告知申请。因被投诉人不在注册地址经营，无法联系当事人进行调解，被申请人于2022年12月14日决定终止调解，并于同日通过全国12315平台告知申请人，符合上述规定。

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2022年12月14日作出的终止调解决定，

驳回申请人全部复议请求。

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。

二〇二三年十二月十九日

抄告：广州市市场监督管理局。