

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕286号

申请人：陈某豪。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市机场路棠景南街21号。

申请人不服被申请人于2023年2月27日对其投诉广州某商贸有限公司存在网络不正当行为作出的结案反馈，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未履行法定职责，并责令其履行法定职责，限期重新作出行政行为。

申请人称：

申请人依法通过全国12315平台对广州某商贸有限公司进行了投诉举报，被申请人回复“接投诉后，我执法人员按投诉地址前去查找未发现被投诉人，亦不能联系到被投诉人，无法进一步跟进处理，据此，我局决定终止调解。建议通过不仅限于法律

途径维护自身的合法权益。”

本案争议焦点，被申请人对本案是否已履行法定职责、适用法律是否正确、程序是否合法。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定，本案被投诉人住所地属于被申请人管辖范围，被申请人具有处理本案的法定职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条，本案被投诉人利用“好评返现”不正当竞争、欺诈消费者，其行为严重侵害了消费者的知情权和选择权，违反《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法规，申请人依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条第三款、第五十五条，通过全国 12315 平台向被申请人投诉举报此事，要求依法赔偿的同时附带了违法犯罪线索和给予被投诉人行政处罚的诉求，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条、第十七条、第十八条、第十九条，被申请人具有调解消费争议的法定职责。

同时被申请人应当根据诉转案的原则依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、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，全面、客观、公正的调查，收集有关证据核查违法线索，依法对违法商家进行立案处理，给予其行政处罚。

被申请人称其第三人在注册地址经营，其异地经营、虚假注册，该行为违反了《中华人民共和国公司法》第二百一十一条和

《中华人民共和国公司登记管理条例》第六十七条的规定，应当依法吊销其营业执照，根据《中华人民共和国电子商务法》第十三条、第二十七条、第二十九条及《网络交易监督管理办法》第三十四条的规定，将相关线索调查结果告知上海市长宁区市场监督管理局，建议其对拼多多交易平台对涉事企业网店采取停止提供交易平台服务等措施，制止涉事企业通过网络经营继续实施违法行为，同时被申请人应当根据《经营异常名录管理办法》第四条、第八条，将第三人列入经营异常名录并公示。

本案被申请人在给第三人办理登记注册营业执照时就未依法履行法定职责，核查其租房合同、注册信息等手续，所以才出现了投诉举报就找不到第三人情况，其异地经营，非但逃避不了行政处罚，反而要另案惩处根据《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》第六十条对有下列行为的企业和经营单位，登记主管机关作出如下处罚，可以单处，也可以并处：（一）未经核准登记擅自开业从事经营活动的，责令终止经营活动，没收违法所得，处以违法所得额3倍以下的罚款，但最高不超过3万元，没有违法所得的，处以1万元以下的罚款。

另本案被申请人有通过举报工商登记事项办理材料依法查询获取被投诉人联系身份信息、电话号码等信息的便利条件，被申请人并未查询电话联系；未使用申请人提供的快递面单上的寄件人地址联系，未通过第三方交易平台经营者与被举报的网络交易经营者取得联系，就做出终止调解的答复于法无据，亦未尽

到查找义务，并且申请人提供的证据材料根据“高度盖然性”的原则足以证明第三人违法，因此被申请人却未根据诉转案的机制进行立案调查，其适用法律错误。

被申请人未依法将第三人列入经营异常名录并公示、未对第三人虚假注册、异地经营进行处罚、未依法对第三人违法事实进行立案处理并告知申请人、未履行法定职责调解消费争议其行政行为违法。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十五条、第三十二条规定，消费者享有监督、检举、控告的权利，经营者对消费者人身、财产负有安全保障义务，行政管理部门负有听取消费者意见、及时调查处理的职责。

关于投诉举报和依法履责的区分问题。投诉举报分为“公益性质的投诉举报”和“涉己性质的投诉举报”，前者主要是具有涉及公益，与举报投诉人自身合法权益没有直接关系。但后者不同，举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，举报人应当具备行政复议的主体资格。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第二款规定，申请人与被申请复议的行政行为有“利害关系”，是申请复议的公民、法人或者其他组织具有申请人资格、复议机关应当受理其复议申请的法定条件之一。

行他字第14号《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》亦明确规定，举报人为维护自身合法权益而

举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有复议申请人资格。

综合上述，立法规定，被申请人对其辖区内认证违法行为的投诉举报，依法负有调查处理并答复的职责。申请人以消费者身份，认为被申请人对投诉举报事项未依法履职尽责，侵犯其合法权益，对被申请人行政行为提起复议，具有复议的利益，申请人主体适格。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2023年2月8日通过全国12315平台收到申请人反映广州某商贸有限公司销售的“卡姿兰芋泥啵啵Chung泥口红唇釉不沾杯不掉色唇颊两用学生党淡妆必备”涉嫌存在网络不正当竞争的投诉材料，于2023年2月10日依法受理其投诉，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

2.被申请人于2023年2月27日至广州市白云区某街某号某栋某室，拟将申请人的投诉请求告知被投诉人并组织调解，并依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取品）单》，经查未发现被投诉人在该地址上经营，涉案地址已由第三方承租。

3.涉案地址所属物业公司广州市某物业管理有限公司于

2023年2月27日向被申请人出具一份《证明》，表示涉案登记地址场所属于其管辖范围，被投诉人已搬离该地址，未在该地址经营，涉案地址已由第三方承租。

4.因未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，被申请人于2023年2月27日决定对该投诉终止调解并于同日通过全国12315平台将投诉处理结果告知申请人。

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申请。

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2023年2月8日收到申请人的投诉材料，于2023年2月10日决定受理其投诉，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2023年2月27日至广州市白云区某街某号某栋某室，拟将申请人的赔偿请求告知被投诉人并组织进行调解。因未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，被申请人于2023年2月27日决定终止调解，于2023年2月27日通过全国12315平台将投诉处理结果告知申请人，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2023年2月8日通过全国12315平台收到申请人的投诉材料，于2023年2月27日至被投诉人登记地址进行检查，由涉案地址物业公司广州市某物业管理有限公司工作人员李某现场陪同见证，现场检查未发现被投诉人在该地址上经营，无法与被投诉人取得联系。另该物业公司于2023年2月27日向被申请人出具了一份《证明》，表示涉案登记经营场所属于其管辖范围，被投诉人已搬离该地址，未在该地址经营，涉案地址已由第三方承租。鉴于未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，故被申请人于2023年2月27日决定终止调解，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。的规定。

3.被申请人作出的关于申请人与被投诉人之间的消费纠纷问题的答复于法有据并依法履行了告知义务，其请求确认被申请人作出的结案反馈未履行法定职责违法，该请求不成立。

如上文所述，被申请人于2023年2月8日通过全国12315平台收到申请人的投诉材料，于2023年2月10日依法受理其投诉，因未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，被申请人于2023年2月27日决定对该投诉终止调解，并于同日通过全国12315平台告知申请人。被申请人对该投诉的处理符合《市场监督管理投诉

举报处理暂行办法》第十四条、第二十一条第一款第（七）项以及第二款的规定，被申请人已依法履行了法定职责，作出的结案反馈于法有据。

4.被申请人已就申请人的涉案投诉诉求依法进行处理并告知其结果，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。

根据《中华人民共和国行政复议法》第六条以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第二款的规定，首先，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。其次，被申请人对投诉进行调解属于事实行为，并非具体行政行为，该调解虽由被申请人主持进行，但是并不涉及行政权力的行使，在整个调解的过程中，被申请人始终处于居中第三人的地位，无论是程序的进行还是最终做成调解协议，被申请人始终与一个民事主体无异，并未运用行政权力。本案中，被申请人依法拟将申请人的投诉诉求告知被投诉人并组织进行调解，因未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，故被申请人决定终止调解，该居中组织调解的行为并非行政执法行为。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，请依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

2023 年 2 月 8 日，被申请人收到申请人在全国 12315 平台提交的反映广州某商贸有限公司(以下简称被投诉人)销售的“卡姿兰芋泥啵啵 Chung 泥口红唇釉不沾杯不掉色唇颊两用学生党淡妆必备”涉嫌存在网络不正当行为的投诉材料，诉求内容为退赔费用、赔偿损失、停止侵权、核定侵权责任。

2023 年 2 月 10 日，被申请人决定受理申请人的投诉事项。

2023 年 2 月 27 日，被申请人前往被投诉人地址广州市白云区某街某路某号某栋某室进行现场核查，并制作了《现场笔录》《证据复制（提取品）单》，主要内容为：被申请人执法人员根据线索前往上址检查，现场检查由广州市某物业管理有限公司工作人员李某陪同，现场该地址由第三方承租人使用，现场没有发现被投诉人在此经营。同日，广州市某物业管理有限公司出具《证明》，主要内容为：“兹有我物业租户名称：广州某商贸有限公司，法人代表人（负责人）：刘某莲；统一社会信用代码（或注册号）；XXX；地址：广州市白云区某街某路某号某栋某室，经核查该企业是我物业管理范围内的企业，现已搬离我物业管辖区域，不知去向，现该地址由第三方承租人使用中。”

同日，被申请人决定对该投诉终止调解并通过全国 12315 平台告知申请人，主要内容为：接投诉后，被申请人执法人员按投诉地址前去查找未发现被投诉人，亦不能联系到被投诉人，无法进一步跟进处理，据此，被申请人决定终止调解。

另查明，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，进行投诉对象、投诉人信息、业务信息等内容的填写。

申请人不服被申请人于2023年2月27日对其投诉广州某商贸有限公司存在网络不正当行为作出的结案反馈，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》第三条规定：“本办法所称的投诉，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，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”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。”第十六条规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；（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。本案中，被申请人于2023年2月7日收到申请人的投诉材料，于2023年2月10日依法受理该投诉事项并告知申请人，于2023年2月27日对该投诉线索进行现场检查，因未发现被举报人在该地址经营，无法对该线索作进一步处理，遂于同日决定对该投诉事项终止调解并通过全国12315平台告知申请人，并无不当，本府予以支持。

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2023年2月27日对其投诉广州某商贸有限公司存在网络不正当行为作出的结案反馈。

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。

二〇二三年十二月二十八日

抄告：广州市市场监督管理局。