

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕491号

申请人：彭某杰。

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。

法定代表人：邓文，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年4月24日对其投诉广州某品牌策划有限公司涉嫌销售不安全化妆品作出的结案反馈，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：

撤销被申请人作出的结案反馈决定，责令其重新作出决定。

申请人称：

申请人于2023年3月17日以12315APP投诉的方式到被申请人处进行实名投诉举报，申诉举报拼多多商城【某彩妆专营店】店铺涉嫌销售不安全化妆品的违法行为，并提供了所有证据。而被申请人2023年4月24日作出的回复是“接诉后，我所工作人员

前往现场进行核查，现场未发现有销售口红的”。试问：“商家没有销售口红化妆品商品，那我怎么就购买到了呢，包庇商家，这是无视中国的法律吗？”。而被申请人作为一个保护消费者利益、有法定职责的行政职能部门，却不履其职，其行为是严重不作为、渎职。根据《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》规定，我有权向经营者要求其赔偿损失。而被申请人没有依法履行调查取证就草率回复申请人，实令人汗颜。《中华人民共和国行政监察法》第六条公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。由此，申请人不服，逐复议。

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3月20日通过全国12315平台收到申请人反映广州某品牌策划有限公司销售的“口红”涉嫌假冒伪劣产品的投诉材料。

2、被申请人于2023年3月21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2023年4月11日至被投诉人登记住所广州市白云区某街某路某号进行现场检查，拟将申请人的投诉请求告知被投诉人并组织调解，由该地址所属物业公司工作人员谢某灿现场见证，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于2023年4月11日向被申请人出具一份证明，表示被投诉人已搬离涉案经营场所。

5、因无法找到被投诉人，被申请人于2023年4月13日决定将被投诉人列入经营异常，并于同日在国家企业信用信息公示系统进行公示。

6、因无法找到被投诉人开展调解工作，被申请人于2023年4月21日决定终止调解，作出穗云市监棠景终调字（2023）第XX号《投诉终止调解决定书》，并于2023年4月24日通过全国12315平台告知申请人，后被申请人决定将书面的投诉终止调解文书邮寄给申请人，申请人已进行签收。

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2023年3月20日收到申请人的投诉材料，于2023年3月21日依法决定受理其投诉，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4月11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谢某灿现场见证。被申请人拟将申请人的投诉请求告知被投诉人并组织调解，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2023年4月21日决定终止调解，作出穗云市监棠景终调字（2023）第XX号《投诉终止调解决定书》并于2023年4月24日通过全国12315平台告知申请人，后被申请人决定将书面的投诉终止调解文书邮寄给申请人，申请人已进行签收，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；”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3月21日收到申请人的投诉材料，于2023年4月11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谢某灿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。因无法找到被投诉人，被申请人于2023年4月13日将被投诉人列入经营异常，并于同日在国家企业信用信息公示系统进行公示。鉴于未能找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2023年4月21日决定终止调解，作出穗云市监棠景终调字（2023）第XX号《投诉终止调解决定书》并于2023年4月24日通过全国12315平台告知申请人，后被申请人决定将书面的投诉终止调解文书邮寄给申请人，申请人已进行签收。

3、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2023年3月20日收到申请人的投诉材料，于2023年3月21日受理其投诉，于2023年4月11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2023年4月21日决定对该投诉终止调解，作出穗云市监棠景终调字（2023）第XX号《投诉终止调解决定书》，并于2023年4月24日通过全国12315平台告知申请人，后被申请人决定将书面的投诉终止调解文书邮寄给申请人，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，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平台以及将书面的投诉终止调解文书通过邮寄的方式告知了申请人，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：

2023年3月20日，被申请人收到申请人在全国12315平台提交的投诉单（编号：XX），主要内容为：2023年3月17日，申请人于拼多多商城【某彩妆专营店】（经营主体：广州某品牌策划有限公司，以下简称被投诉人）处购买了“软糯慕斯系列丝绒唇泥”和“KekeMood丝绒口红201”两款口红，其中“软糯慕斯系列丝绒唇泥”在国家药品监督管理局平台查询备案信息显示已注销，“KekeMood丝绒口红201”相关平台未查到备案信息，被投诉人涉嫌违反相应法律法规，申请人诉求内容为按照《消费者权益保护法》获得1000元赔偿。

2023年3月21日，被申请人决定受理该投诉，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

2023年4月11日，被申请人前往被投诉人登记地址广州市白云区某街某路某号进行现场检查，并制作《现场笔录》，主要内容为：该处为一间众创空间，未发现被投诉人在该地址从事经营活动，该众创空间负责人向执法人员反映被投诉人已搬离，不知去向，同时出具书面证明。

2023年4月13日，因无法找到被投诉人，被申请人将被投

诉人列入经营异常名录，并于同日在国家企业信用信息公示系统进行公示。

2023年4月21日，因无法找到被投诉人开展调解工作，被申请人决定终止调解，作出穗云市监棠景终调字（2023）第XX号《投诉终止调解决定书》，主要内容为：“经审查，关于你反映广州某品牌策划有限公司投诉的调解过程中出现以下第七项情形，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，我局决定终止调解……（七）法律、法规、规章规定应当终止调解的其他情形……”

2023年4月24日，被申请人通过全国12315平台告知申请人投诉工单处理情况，告知内容为：“接诉后，我所工作人员前往现场进行核查，现场未发现有销售口红的，该公司不在实地经营，我局已将其列入经营异常名录。”

另查明，2023年6月12日，被申请人将上述《投诉终止调解决定书》邮寄送达申请人。

申请人不服被申请人于2023年4月24日对其投诉广州某品牌策划有限公司涉嫌销售不安全化妆品作出的结案反馈，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举报依法具有处理职责。

《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。”本案中，被申请人于2023年3月21日受理申请人的投诉单，于2023年4月11日根据投诉线索前往涉案地址现场检查，因被投诉人未在实地经营，现场亦未发现有销售口红，无法组织调解，被申请人于2023年4月13日将被投诉人列入经营异常名录，于2023年4月21日决定终止调解，并于2023年4月24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》第六十八条之规定，维持被申请人于2023年4月24日对申请人投诉广州某品牌策划有限公司涉嫌销售不安全化妆品作出的结案反馈。

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。

二〇二四年二月六日

抄告：广州市市场监督管理局。