

广州市白云区人民政府 行政复议决定书

云府行复〔2023〕1287号

申请人：颜某。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市白云区机场路棠景南街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10月20日作出的编号为XXX的全国12315平台投诉单反馈，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

一、撤销被申请人于2023年10月20日作出的编号为XXX的全国12315平台投诉单不予受理结果；

二、重新受理投诉事项；

三、责令被申请人书面说明未履行法定职责的原因。

申请人称：

申请人在2023年9月23日通过全国12315投诉举报平台向被申请人投诉广州市白云区某烟酒商行的违法行为，被申请人于2023年10月20日作出了反馈告知内容。申请人认为被申请人的具体行政行为错误，存在渎职、包庇嫌疑。被投诉人违反了《消费者权益保护法》第二十条、《广告法》和《反不正当竞争法》第八条第一款，但被申请人并未对申请人的投诉事项进行认真审查调查并回复，没有履行法定职责。被申请人的“结案”终止调查的行政行为导致申请人购买到的产品对身体健康产生的影响无法维权；损害消费者的财产权、购买产品质量和检测报告等的知情权、身体健康权等合法权益，申请人具有复议申请人资格，依法申请行政复议。

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9月25日通过全国12315平台收到申请人反映被投诉人广州市白云区某烟酒商行销售的“酒”为涉嫌无有机标识及虚假宣传的投诉材料，于2023年9月27日决定受理申请人的投诉，并于2023年10月7日通过全国12315平台告知申请人。

2.被申请人于2023年9月27日至涉案广州市白云区某路某路某市场DXX、DXX号进行现场检查，拟将申请人的“退赔费用、赔偿损失”投诉请求告知被投诉人并组织调解，由物业公司工作人员马某现场见证，依据检查情况依法制作了《现场笔录》和《证据复制（提取）单》。经查未发现被投诉人在该地址上经营。

3.该地址所属物业公司广州市某批发市场经营管理有限公司于2023年9月27日向被申请人出具证明，表示与被投诉人已结束租赁关系，被投诉人已搬离涉案经营场所，该地址由第三方承租中。

4.因无法找到被投诉人开展调解工作，无法组织调解，被申请人先于2023年10月20日通过全国12315平台反馈告知投诉处理结果，后于2023年11月24日作出终止调解的决定，并于2023年12月4日通过短信发送的形式告知申请人。

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2023年9月25日通过全国12315平台收到申请人反映被投诉人销售的“酒”为涉嫌无有机标识及虚假宣传的投诉

材料，于2023年9月27日决定受理申请人的投诉，并于2023年10月7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9月27日至涉案登记住所进行现场检查，由物业公司工作人员马某现场见证，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开展调解工作，无法组织调解，被申请人先于2023年10月20日通过全国12315平台反馈告知投诉处理结果，后于2023年11月24日作出终止调解的决定，并于2023年12月4日通过短信发送的形式告知申请人，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9月25日收到申请人的投诉材料，于2023年9月27日至涉案地址进行现场检查，拟将申请人的“退赔费用、赔偿损失”投诉请求告知被投诉人并组织调解，由物业公司工作人员马某现场见证，现场检查发现被投诉人不在涉案地

址经营，具体去向不明，也无法联系，现该经营地址的商户为被申请人核准的广州市白云区松洲珍味道农产品经营部，据该商铺陈述，其不认识被投诉人，亦无经营来往。该地址所属物业公司广州市某批发市场经营管理有限公司于2023年9月27日向被申请人出具证明，表示与被投诉人已结束租赁关系，被投诉人已搬离涉案经营场所，该地址由第三方承租中。鉴于未能找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人先于2023年10月20日通过全国12315平台反馈告知投诉处理结果，后于2023年11月24日作出终止调解的决定，并于2023年12月4日通过短信发送的形式告知申请人，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；”的规定。

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并决定终止调解，故申请人无权要求被申请人对被投诉进行查处。

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申请人提出诉求。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申请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，申请人自主选择通过全国 12315 平台进行投诉，选择投诉工单并已阅读“投诉须知”，其应当遵守平台接受投诉举报的处理规则，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 2023 年 9 月 25 日收到申请人的投诉材料，于 2023 年 9 月 27 日至涉案地址进行现场检查，现场检查发现被投诉人不在涉案地址经营，具体去向不明，也无法联系。鉴于未能找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人先于 2023 年 10 月 20 日通过全国 12315 平台反馈告知投诉处理结果，后于 2023 年 11 月 24 日作出终止调解的决定，并于 2023 年 12 月 4 日通过短信发送的形式告知申请人，被申请人对涉案投诉的处理并无不当。

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 9 月 25 日，被申请人通过全国 12315 平台收到申请

人的投诉单及附件材料（编号为XXX），主要内容为申请人投诉反映广州市白云区某烟酒商行（以下简称被投诉人）销售的“酒”为涉嫌无有机标识及虚假宣传，要求退赔费用和赔偿损失 500 元。

2023 年 9 月 27 日，被申请人前往被投诉人登记住所广州市白云区增槎路槎头路段白云某批发市场D19、D110 号进行检查并制作《现场笔录》，主要内容为：经查，被投诉人已不在登记地址经营，具体去向不明，也无法联系，现该经营地址的商户为被申请人核准的广州市白云区松洲珍味道农产品经营部，据该商铺陈述，其不认识被投诉人，亦无经营来往。经与该地址所属物业公司广州市某批发市场经营管理有限公司核查，被投诉人已于 2023 年 3 月与物业公司解除租赁关系，随即撤离本场地不知去向。被投诉人已搬离涉案经营场所，该地址由第三方承租中。上述情况有广州市某批发市场经营管理有限公司工作人员现场见证。同日，广州市某批发市场经营管理有限公司向被申请人出具《证明》，证明被投诉人已与其结束租赁关系，已搬离广州市白云区增槎路槎头路段白云某批发市场D19、D110 号。

2023 年 10 月 7 日，被申请人通过全国 12315 平台进行初步反馈，告知申请人：“经审查，符合受理条件，决定受理。”

2023 年 10 月 20 日，被申请人通过全国 12315 平台告知申请人：“现场检查，未发现被投诉主体在上述地址经营。经了解，

该主体早已搬离，目前现场有另一主体在经营汤料产品，无烟酒类的经营行为。无法找到涉事主体进行核查，请投诉人通过其他法律途径维权，我局拟将该主体列入经营异常名录。”。

2023年12月4日，被申请人通过短信形式告知申请人：“颜某，你好！关于你通过12315平台投诉（工单号：XXX）的回复：我局执法人员对被投诉主体地址所在地现场检查，经查，未发现被投诉主体在上述地址经营，经了解，该主体早已搬离，目前现场有另一主体在经营汤料产品，无烟酒类的经营行为。无法找到涉事主体进行核查，请投诉人通过其他法律途径维权，我局拟将该主体列入经营异常名录。鉴于上述情况，因无法找到被投诉主体，无法组织调解，我局现决定终止调解。”

另查明，据国家企业信用信息公示系统显示，被投诉人于2023年10月8日因“工商行政管理部门在依法履职过程中通过登记的经营场所及经营者住所无法与个体工商户取得联系的”被被申请人列入经营异常名录，于2023年12月15日注销登记，又于2023年12月17日因“根据《广东省工商行政管理局关于企业经营异常名录管理的实施细则（试行）》的规定，企业被列入经营异常名录之日起3年内依法办理注销的，由系统自动将其移出经营异常名录。”被被申请人移出经营异常名录。

申请人不服被申请人于2023年10月20日作出的编号为

XXX 的全国 12315 平台投诉单反馈告知内容，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投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”根据上述规定，被申请人对辖区内的投诉事项依法具有处理职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款规定：“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。”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：……（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；……（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 9 月 25 日收到申请人的投诉材料，于 2023 年 9 月

27日前往涉案地址进行现场检查，现场检查发现被投诉人不在涉案地址经营，也无法与被投诉人取得联系，于2023年10月7日决定受理投诉，于2023年10月8日将被投诉人列入商事主体经营异常名录。鉴于被投诉人实地查无，无法开展调解工作，被申请人于2023年10月20日通过全国12315平台告知申请人核查情况，已履行法定职责，但该回复内容未明确告知已经终止调解，确有不妥。鉴于被申请人已于2023年12月4日通过短信方式向申请人反馈决定终止调解的投诉处理结果，该瑕疵未对申请人的权利义务产生实际影响，本府予以指出。关于申请人认为被申请人的告知导致申请人无法维权的主张。本府认为，申请人可以根据被申请人的指引通过民事诉讼途径维权。因此，申请人的主张缺乏理据，本府不予采纳。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八之规定，维持被申请人于2023年10月20日作出的编号为XXX的全国12315平台投诉单反馈。

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，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年一月二十四日

抄告：广州市市场监督管理局。