

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕417号

申请人：龚某泽。

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。

申请人不服被申请人于 2023 年 4 月 18 日作出的穗云市监永平终调字〔2023〕第 XX 号《终止消费者权益争议调解告知书》，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终止消费者权益争议告知书（穗云市监永平终调字〔2023〕第 XX 号）并限期内重新作出决定。

申请人称：

申请人于今年 3 月份向被申请人投诉举报其管辖内的广州某生物科技有限公司在天猫上销售给申请人的面膜涉嫌材质作假，并提供了权威的检测报告，要求被申请人对被投诉举报人的

行为进行查处并要求退款赔偿一事，后被申请人对此投诉进行了受理，后以找不到人为由终止了调解，看似程序合法履行了法定职责，但是申请人认为被申请人在被投诉举报人店铺正常经营的情况下，完全可以用旺旺联系对方，根本不存在找不到人的情形。如果对方拒绝调解那么应该以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理由终止调解。被申请人流于表面形式的说找不到人为由终止调解属于行政不作为。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉举报线索进行办理。

1、被申请人于 2023 年 4 月 3 日收到申请人反映广州某生物科技有限公司销售的“某修护蚕丝面膜”涉嫌为假冒伪劣产品、质量不合格的投诉举报材料。

2、被申请人于 2023 年 4 月 11 日决定受理申请人的投诉，于同日作出《关于投诉广州某生物科技有限公司受理告知书》(穗云市监 12315 字〔2023〕XX 号)，并于同日将告知书邮寄给申请人。

3、被申请人于 2023 年 4 月 18 日对位于广州市白云区某路某号某栋某房的广州某生物科技有限公司进行现场检查，依据检查情况依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，由永平街道工作人员陪同检查，经查未发现被投诉举报人在该地址经营，被申请人经拨打被投诉举报人登记电话也无法接通。

4、被申请人于2023年4月18日作出不予立案的决定，于2023年4月18日作出《关于广州某生物科技有限公司有关情况的投诉举报材料的回复》（穗云市监永平举复字〔2023〕XX号）并于2023年4月20日邮寄给申请人。

5、因未能找到被投诉举报人，无法组织双方进行调解，被申请人于2023年4月18日决定对该投诉终止调解，作出《终止消费者权益争议调解告知书》（穗云市监永平终调字）〔2023〕第XX号）并于2023年4月20日邮寄给申请人。

6、涉案地址永平街道办事处社区建设办公室于2023年4月21日向被申请人出具一份《证明》，表示未发现被投诉举报人。

7、因被投诉举报人未在该地址上经营，被申请人决定将被投诉举报人列入经营异常名录，并于2023年4月23日在国家企业信用信息公示系统上进行公示。

8、被申请人于2023年4月24日致函杭州市余杭区市场监督管理局，就被投诉举报人涉嫌销售的产品存在质量不合格情况请求其做进一步处理。

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4月3日收到申请人反映广州某生物科技有限公司销售的“某修护蚕丝面膜”涉嫌为假冒伪劣产品、质

量不合格的投诉举报材料，于 2023 年 4 月 11 日决定受理其投诉，于同日作出《关于投诉广州某生物科技有限公司受理告知书》（穗云市监 12315 字〔2023〕XX 号），并于同日将告知书邮寄给申请人，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 18 日对位于广州市白云区某路某号某栋某房的广州某生物科技有限公司进行现场检查，由永平街道工作人员陪同检查，经查未发现被投诉举报人在该地址经营。被申请人于 2023 年 4 月 18 日作出不予立案的决定，于 2023 年 4 月 18 日作出《关于广州某生物科技有限公司有关情况的投诉举报材料的回复》（穗云市监永平举复字〔2023〕XX 号）并于 2023 年 4 月 20 日邮寄给申请人，于 2023 年 4 月 18 日决定对该投诉终止调解，作出《终止消费者权益争议调解告知书》（穗云市监永平终调字）〔2023〕第 XX 号），并于 2023 年 4 月 20 日邮寄给申请人，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另

有规定的除外。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案之日起五个工作日内告知举报人。”《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4月3日收到申请人的投诉举报材料，于2023年4月18日至被投诉举报人处进行检查，由永平街道工作人员陪同检查，经现场检查未发现被投诉举报人在该地址经营。被申请人于2023年4月18日致电被投诉举报人，但电话未能接听，无法核实举报线索。被申请人又在天猫上搜索涉案店铺，未搜索出“某旗舰店”。涉案地址永平街道办事处社区建设办公室于2023年4月21日向被申请人出具一份《证明》，表示未发现被投诉举报人。因被投诉举报人未在该地址上经营，被申请人决定将被投诉举报人列入经营异常名录，并于2023年4月23日在国家企业信用信息公示系统上进行公示。后被申请人依据《中华人民共和国电子商务法》第三十六条以及《网络交易监督管理办法》第三十四条的规定，于2023年4月24日致函杭州市余杭区市场监督管理局，作出《广州市白云区市场监督管理局关于商请督促电子商务平台经营者实施有关措施的函》，请求就被投诉举

报人在天猫商城平台网站上开设的商铺涉嫌销售质量不合格的产品作进一步处理。

鉴于未能找到被投诉举报人，无法核实举报内容，不属于《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定的应当立案的情形，被申请人于2023年4月18日作出不予立案的决定，并无不当。因无法组织调解，被申请人于2023年4月18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、被申请人依法核查了申请人提供的举报线索，决定不予立案，故申请人无权主张举报奖励。

根据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第八条“获得举报奖励应当同时符合下列条件：（一）有明确的被举报对象和具体违法事实或者违法犯罪线索，并提供了关键证据；（二）举报内容事先未被市场监督管理部门掌握；（三）举报内容经市场监督管理部门查处结案并被行政处罚，或者依法移送司法机关追究刑事责任。”的规定，本案中，因被申请人作出了不予立案的决定，申请人不符合上述规定的举报奖励条件，故被申请人依法不予申请人举报奖励，并无不妥。

4、被申请人已就申请人提供的涉案投诉举报线索依法进行核查并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉举报权益，申请人提起该行政复议不属于复议机关受理范围。

首先，如上文所述，被申请人于 2023 年 4 月 3 日收到申请人的投诉举报材料，于 2023 年 4 月 11 日决定受理其投诉，于 2023 年 4 月 18 日至被投诉举报人处进行现场检查，经查，未发现被投诉举报人在该地址上经营，无法核实举报反映的线索，无法组织调解，于 2023 年 4 月 18 日作出不予立案决定，于 2023 年 4 月 18 日作出终止调解的决定，被申请人对涉案投诉举报的处理并无不当。

其次，申请人在投诉举报信中提到的“购买主要原因是其网页介绍宣传页面其面膜膜布是用天然蚕丝膜布，如婴儿肌肤般细腻柔软等，还有蚕丝的图案，客服回复是蚕丝做的等等”，被申请人经查看申请人提供的投诉举报材料，材料中并没有看到被投诉举报人的网页宣传页面，即申请人并没有提供证据证明申请人存在宣传天然蚕丝的行为，加上被申请人查看被投诉举报人的天猫网页，并未搜索出“某旗舰店”，所以现有证据不足以证明申请人所述为真，而被申请人在处理整个投诉举报过程中，因未发现被投诉举报人在该地址上经营，无法核实举报反映的线索，无法组织调解，遂作出不予立案和终止调解的决定，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、第三十一条第二款、《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款、第十九条的规定，于法有据。

最后，根据《中华人民共和国行政复议法》第六条“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复

议：（一）对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的；（二）对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的；……（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。”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“有下列情形之一的，行政复议机关应当决定驳回行政复议申请：……（二）受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合行政复议法和本条例规定的受理条件的。”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，申请人举报的作用在于提供相关线索促使被申请人启动行政调查权。本案中，被申请人对申请人的举报进行了调查，并将调查处理结果告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，保障了申请人的举报权。被申请人对被投诉举报人作出不予立案及终止调解的决定，对申请人未创设权利义务，对申请人的合法权益亦未产生实质性影响。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。

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4月3日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，

反映广州某生物科技有限公司（以下简称被举报投诉人）销售的“某修护蚕丝面膜”涉嫌为假冒伪劣产品，请求退款退货，没收所有假冒伪劣产品和违法所得，要求奖励和依法赔偿，要求处罚。

2023 年 4 月 11 日，被申请人作出穗云市监 12315 字〔2023〕XX 号《关于投诉广州某生物科技有限公司受理告知书》并邮寄送达申请人，告知申请人对其投诉事项决定受理，申请人于 2023 年 4 月 12 日签收。

2023 年 4 月 18 日，被申请人前往被投诉举报人登记住所广州市白云区某路某号某栋某房进行现场检查并组织调解工作，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，主要内容为：“我局执法人员前往广州市白云区某路某号某栋某房进行检查，现场检查过程中未发现广州某生物科技有限公司在其登记注册地址经营。永平街道工作人员陪同我局执法人员对上述情况进行了检查。”

同日，被申请人作出穗云市监永平终调字〔2023〕第 XX 号《终止消费者权益争议告知书》，主要内容为：“龚某泽：经审查，关于你与广州某生物科技有限公司消费者权益争议调解过程中出现‘其他应当终止的（如无法找到被申请人等）’所指情形，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。”2023 年 4 月 20 日，被申请人向申请人邮寄该告知书，申请人于 2023 年 4 月 21 日签收。

另查明，被申请人于 2023 年 4 月 18 日作出穗云市监永平举

复字〔2023〕XX号《关于广州某生物科技有限公司有关情况投诉举报材料的回复》，主要内容为：“我局前往广州市白云区某路某号某栋某房进行检查，现场检查过程中未发现广州某生物科技有限公司店铺开门经营。由于未能找到当事人核查有关情况，我局不予立案处理。同时，我局拟将该企业列入经营异常名录。”2023年4月20日，被申请人向申请人邮寄该回复，申请人于2023年4月21日签收。

申请人不服被申请人于2023年4月18日作出的穗云市监永平终调字〔2023〕第XX号《终止消费者权益争议调解告知书》，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》第二十一条第一款规定：“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。”第二十一条第二款规定：“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4月3日收到申请人邮寄的投诉举报信，于2023年4月18日根据投诉线索前往涉案地址现场检查，因被投诉人广州某生物科技有限公司实地查无，无法组织调解，被申请人遂终止调解并于同日作出《终止消费者权益争议告知书》，于2023年4月20日将该告知书邮寄送达申请人，符合前述规定，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4月18日作出的穗云市监永平终调字〔2023〕第XX号《终止消费者权益争议调解告知书》。

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。