

# 广州市白云区人民政府

## 行政复议决定书

云府行复〔2023〕1008号

申请人：刘某乐。

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5月26日对其投诉广州某贸易有限公司存在欺诈行为作出的办结反馈，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：**

确认被申请人对申请人投诉事项处理行为违法；2.请求撤销被申请人对申请人在全国12315平台投诉编号XXX作出的回复，责令被申请人重新处理。

**申请人称：**

申请人于2023年5月13日通过“全国12315平台”向被申请人投诉，被申请人于2023年5月16日在全国12315平台告知内容空白，于2023年5月26日反馈没有找到涉诉商家终止调解，

申请人认为被申请人未在法定期限内告知受理，未告知救济途径，作出的回复事实不清，有法不依，申请人依据《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》有关规定申请行政复议，请求复议机关维护申请人的合法权益。

**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5月15日通过全国12315平台收到申请人反映被投诉人销售的“美甲打磨机”涉嫌使用废止的企业执行标准的投诉材料，于2023年5月16日决定受理申请人的投诉，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

2.被申请人于2023年5月17日至广州市白云区某路XX-XX、XX-XX、XX-XX号广州市白云区某批发广场某楼D某号商铺进行现场检查，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》。经查无法找到被投诉人，被投诉人不在涉案地址上经营。

3.涉案地址所属物业公司于2023年5月17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，该地址已由第三方实际承租使用中。

4.因无法找到被投诉人开展调解工作，无法组织调解，被申请人于2023年5月26日作出终止调解的决定，于2023年5月26日通过全国12315平台告知申请人。

5.被申请人于2023年5月30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。

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 5 月 15 日收到申请人的投诉材料，于 2023 年 5 月 16 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 5 月 17 日至涉案地址处进行现场检查，由该地址所属物业公司工作人员现场见证。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，无法开展调解工作，被申请人于 2023 年 5 月 26 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 5 月 15 日收到申请人的投诉材料，于

2023年5月17日至广州市白云区某路XX-XX、XX-XX、XX-XX号广州市白云区某批发广场某楼D某号商铺进行现场检查，由涉案地址所属物业公司工作人员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。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5月26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；”的规定。

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5月15日收到申请人的投诉材料，于2023年5月16日受理其投诉，于2023年5月17日至涉案地址进行现场检查，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5月26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。

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5月15日，被申请人收到申请人通过全国12315平台提交的投诉工单（编号：XXX），涉事主体为广州某贸易有限公司（以下简称被投诉人），投诉内容为：申请人在拼多多购买了一款美甲打磨机，收到货后发现瑕疵，查询到产品说明书中的企业执行标准已经废止，商家存在欺诈行为，根据消费者权益保护法第五十五条规定诉求500元赔偿。

2023年5月16日，被申请人决定受理申请人的投诉，并通过全国12315平台告知申请人。

2023年5月17日，被申请人到广州市白云区某路XX-XX、

XX-XX、XX-XX号广州市白云区某批发广场某楼D某号商铺进行现场检查，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，主要内容为被申请人现场未发现被投诉人在该地址上经营，经向该地址物业了解情况，被投诉人已搬离上述地址经营。同日，涉案地址所属物业公司出具《证明》，主要内容为被投诉人已搬离该地址，现没有在此地址经营，去向不明。因无法找到被投诉人开展调解工作，被申请人于2023年5月26日作出终止调解的决定，于同日通过全国12315平台告知申请人，并于2023年5月30日将被投诉人列入经营异常名录。

申请人不服被申请人于2023年5月26日对其投诉广州某贸易有限公司存在欺诈行为作出的办结反馈，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5月15日收到申请人

通过全国 12315 平台提交的投诉工单（编号：XXX），于 2023 年 5 月 17 日根据投诉线索前往涉案地址现场检查，因被投诉人广州某贸易有限公司实地查无，无法组织调解，被申请人于 2023 年 5 月 26 日作出终止调解的决定，并通过全国 12315 平台告知申请人，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 5 月 26 日对其投诉广州某贸易有限公司存在欺诈行为作出的办结反馈。

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。

二〇二三年十二月十四日

抄告：广州市市场监督管理局。