

# 广州市白云区人民政府

## 行政复议决定书

云府行复〔2023〕1056号

申请人：黄某。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于 2023 年 9 月 4 日对广州 12345 工单编号 XXXX 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，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

**申请人请求：**

请求确认被申请人在广州 12345 作出的结案反馈违法，责令被申请人限期重新作出处理。

**申请人称：**

2023 年 8 月 8 日申请人在京东店铺（原名“某小店”现改“某汽车用品经营部”）买了奔驰车载香水，到货后发现其违反《中华人民共和国产品质量法》第二十七条规定，故 8 月 21 日投诉举报至广州 12345，由被申请人处理；9 月 4 日回复：本单

位已于 2023-09-04 以热线系统短信回复的方式回复市民，回复内容如下：您好，您反映的投诉事项已收悉，经核实，反映的情况不属实，已做好解释工作。现场未发现涉事主体。我局执法人员根据投诉到广州市白云区某路某号进行现场检查，现场未发现有某小店在上述地址经营，该地址物业表示未有相关店铺在上述地址经营。鉴于上述情况，我局无法作进一步处理，终止调解。

1.根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条“投诉、举报内容应分别处理”在此案中，申请人的内容中明显既有投诉诉求内容，也有举报要求查处内容，而被申请人在反馈内容中仅提到了投诉方面终止调解，而举报方面不管不顾，故被申请人的行为构成事实认定不清晰、履职不充分。

2.被申请人在反馈内容中表示“未发现被投诉举报人未在投诉地址经营，物业也曾这样表示”但并不代表被投诉举报人就没有违法事实存在，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十一条：“办案人员应当全面、客观、公正、及时进行案件调查，收集、调取证据，并依照法律、法规、规章的规定进行检查”，被申请人显然并未做到全面、公正地收集、调取证据去办案，且回复全是靠其主观意见回答，没有任何的证据与佐证，除非被申请人提供全程执法录像进行证明；在调查期间并没有联系申请人提供进一步证据或者材料去调查，便草草回复未发现结案，属于是行政不作为；申请人认为现场未发现并不是违法商家的“免死金牌”，办案的方式方法有很多种，仅是因为现场未发现便结案

的话，那市场环境岂不是遭了殃。

3.被申请人反馈内容“反映的情况不属实，已做好解释工作。”现场未发现并不代表情况不属实，也有可能是被申请人履职不充分或者包庇商家所致，其次是申请人并不理解被申请人所讲的已做好解释工作的具体措施以及主体是谁，故被申请人的回复内容属于是事实认定不清晰、构成程序违法；申请人认为被申请人相关工作人员能力有限，工作睁一只眼闭一只眼，望政府确认申请人的复议请求，后续申请人好继续向相关部门对其进行追责。

4.根据行政行为的基本原理及《中华人民共和国行政诉讼法》相关规定，行政机关对外作出发生法律效力的行政行为应当形式全面、内容完整、认定事实清楚、适用法律正确、符合法定程序，尤其是针对行政相对人提出的申请作出拒绝性行政行为，应当明示拒绝的原因理由和法律依据，即履行说明理由义务，行政执法文书若不能说明作出处理或决定的理由，不仅影响行政执法的规范性和权威性，也会导致不必要的矛盾纠纷产生，难以令行政相对人信服，本次复议中被申请人给予申请人回复并未给予申请人任何证据以及法律依据进行佐证被申请人的回复理由，仅回复道：未发现，终止调解；所以申请人认为被申请人未履行必要的说明理由义务，据此，申请人认为被申请人的回复在认定事实及适用法律方面均缺乏合法性和说理性，被申请人作为国家行政机关，相关工作人员作为国家行政执法人员，在此案中敷衍了

事，明显的失职渎职、玩忽职守、必要法定义务未履行，与《市场监督管理行政处罚程序规定》第三条“应当遵循公开、公开原则，做到事实清楚、证据确凿、适应依据正确、程序合法”相悖。

5.被申请人的结案反馈未告知申请人行政复议的权利、行政复议机关和申请期限，不符合《中华人民共和国行政复议法实施条例》第 17 条规定，构成程序违法。

综上，被申请人在此案中事实认定不清晰、履职不充分、程序违法的行为事实清晰，故申请行政复议。

#### **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.广州 12345 政府服务便民热线中心于 2023 年 8 月 21 日收到申请人反映被投诉人涉嫌销售“三无产品”的投诉工单及材料（穗 12345 转字第 XXXX 号），广州 12345 中心于 2023 年 8 月 21 日依法受理其投诉，并通过系统发送短信的方式告知申请人，申请人可通过广州 12345 进行进度查询。被申请人于同日通过广州 12345 政府服务热线收到申请人的投诉工单。

2.被申请人于 2023 年 8 月 31 日至涉案地址白云区广东某路某号进行现场检查，拟将申请人的投诉诉求“退货退款”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吴某现场见证，经查，涉案地址为一空置场所，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广州市某物业管理有限公司于

2023年8月31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，被投诉人未在该地址经营。

4.因无法开展调解工作，被申请人于2023年9月4日作出终止调解的决定，并于同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申请。

1.被申请人作出的涉案回复程序符合法律规定。

广州12345政府服务便民热线中心于2023年8月21日收到申请人反映被投诉人涉嫌销售“三无产品”的投诉工单及材料(穗12345转字第XXXX号)，广州12345中心于2023年8月21日依法受理其投诉，并通过系统发送短信的方式告知申请人，申请人可通过广州12345进行进度查询，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8月31日至涉案地址进行现场检查并组织调解，由该地址所属物业公司工作人员吴某现场见证，经查，涉案地址为一空置场所，无法找到被投诉人，被投诉人不在涉案地址上经营，于2023年9月4日作出终止调解的决定，并于同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8月21日通过广州12345政府服务热线收到申请人的投诉工单，于2023年8月31日至涉案地址白云区广东某路某号进行现场检查并组织调解，由该地址所属物业公司工作人员吴某现场见证。经查，涉案地址为一空置场所，无法找到被投诉人，被投诉人不在涉案地址上经营。同时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8月31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，被投诉人未在该地址经营。

鉴于无法找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2023年9月4日作出终止调解的决定，并于同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“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.被申请人已就申请人提供的涉案投诉诉求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8月21日收到申请人的投诉工单，于2023年8月31日至被投诉人处拟将申请人的“退货

退款”诉求告知被投诉人并组织进行调解。因涉案地址为一空置场所，无法找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于 2023 年 9 月 4 日决定终止调解，并于同日将投诉处理结果通过发送短信的形式告知申请人，并无不妥。

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：（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，并将投诉处理结果通过发送短信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，但鉴于无法找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人决定终止调解。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，于法无据，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8月21日，被申请人收到申请人通过广州12345微信公众号平台提交的投诉工单（穗12345转字第XXXX号），涉及主体名称为某小店（以下简称被投诉人），投诉内容为：“三无产品，无中文，违反产品质量法相关规定，诉求退一赔三并依法查处。”诉求内容为：“退货/退款。”

2023年8月31日，被申请人前往地址位于广州市白云区某路某号的被投诉人处进行现场检查，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，主要内容为：“广州市白云区某路某号为一间空置房，未见有经营者在上述地址经营。”

同日，涉案地址所属物业公司出具《证明》，主要内容为：“广州市白云区某路某号为我物业管辖范围，经查该房是空置房，没有某小店在上述地址经营。”

2023年9月4日，因无法找到被投诉人开展调解工作，被申请人对申请人的投诉事项决定终止调解，并于同日通过短信告知申请人。

2023年9月28日，申请人不服被申请人于2023年9月4日对其对广州12345工单编号XXXX作出的结案反馈，向本府

申请行政复议。

另查明，广州 12345 政府服务便民热线系广州市人民政府设立的由 12345 电话以及配套设置的微信、网站等网络方式共同组成的 24 小时公共服务平台。投诉人在广州 12345 微信公众号中点击“微服务”后出现“广州 12345 微信公众号用户须知”页面，“用户须知”载明“‘微服务’的自助诉求提交功能目前只开通投诉建议服务……一、诉求登记注意事项……3.一个表单仅反映一个诉求，如有两个或以上的不同诉求，需选择正确的表单分别填写提交……”投诉人需在“用户须知”页面下点击“我已阅读并接受用户须知”后方能进入“个人诉求>市场监管>网购及其他消费纠纷”或“个人诉求>市场监管>其他经济违法举报”窗口，进行投诉内容或者举报内容的填写。

申请人不服被申请人于 2023 年 9 月 4 日作出的投诉处理结果，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，被申请人对辖区内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。”本府认为，申请人在明知广州 12345 微信公众号提交功能目前只开通投诉建议服务，一个表单仅反映一个诉求，如有两个或两个以上的不同诉求，需选择正确的表单分别填写提交的情况下，选择了投诉表单，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 8 月 21 日收到申请人的投诉工单，于 2023 年 8 月 31 日对被投诉人进行现场核查，因被投诉人不在投诉地址经营，无法联系当事人进行调解，遂于 2023 年 9 月 4 日对申请人的投诉决定终止调解，于同日短信发送告知申请人，并无不当。被申请人未在收到投诉之日起七个工作日内告知申请人受理情况，存在程序瑕疵，鉴于未对申请人的权益产生实际影响，本府予以指出。

**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9月4日对广州12345工单编号XXXX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。

二〇二四年一月五日

抄告：广州市市场监督管理局。