

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕1172号

申请人：熊某。

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11月8日对其投诉广州市白云区石门街道某路某号销售涉嫌非法添加药品的食品的投诉作出的终止调解答复，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：

撤销被申请人于2023年11月8日作出的终止调解答复，责令被申请人依法履行法定职责、重新作出答复。

申请人称：

其于2023年10月24日在白云区石门街道某路某号的无人售货成人用品店购买到两盒“某伟哥”，生产厂家为：某某堂（香港）股份有限公司，产品批号“港卫食进字（2010）第XXXX号”，该产品无食品生产许可，无药品生产批号、无保健食品标识，但

主要成份中未标注有中药材“鹿茸”，于2023年10月26在广州12345政府服务便民热线中心微信公众号（以下简称“广州12345中心”）上投诉举报，事项编号为：XXXX，于2023年11月8日收到被申请人通过网码号：XXXX的短信答复内容，被申请人对申请人的投诉事项决定终止调解。申请人认为被申请人适用法律错误，未履行调解义务，根据《市场监督管理投诉举报暂行办法》第七条规定，向市场监督管理部门同时提起投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理，被申请人单纯以商家经营地关门停业，无法找到被投诉商家为由就终止调解、未告知是否立案，存在有法不依不作为滥用职权等程序违法。

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中心”于2023年10月26日收到申请人反映广州市白云区某路某号的自动售货柜产品质量问题的投诉工单（穗12345转字第XXXX号）及材料，于2023年10月26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。被申请人于2023年10月27日通过“广州12345中心”收到申请人的投诉工单。

2.被申请人于2023年11月7日至位于广州市白云区某路某号的涉案地址核查，拟将申请人的“依法赔偿”诉求告知被投诉人并组织进行调解，依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取品）

单》。由涉案地址房东伍某进行现场见证，现场无法找到被投诉人。

3.涉案地址的广州市白云区石门街某经济联合社于2023年11月7日向被申请人出具一份《证明》，表示涉案地址是其管辖范围，涉案人现已关门，无人在此经营。

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11月8日作出终止调解的决定，于同日通过广州12345中心短信发送的方式告知申请人。

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。

“广州12345中心”于2023年10月26日收到申请人反映广州市白云区某路某号的自动售货柜产品质量问题的投诉工单（穗12345转字第XXXX号）及材料，“广州12345中心”于2023年10月26日依法受理其投诉，于同日通过短信发送的方式告知申请人，申请人可通过“广州12345中心”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11月7日至涉案地址广州市白云区某路某号进行现场检查，拟将申请人“依法赔偿”的投诉请求告知被投诉

人并组织调解，由该地址房东伍某现场见证，经查现场该地址关门停业、无法找到被投诉人，被投诉人不在涉案地址上经营，无法开展调解工作，被申请人于2023年11月8日决定终止调解，并于同日通过“广州12345中心”短信发送的方式告知申请人，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10月27日通过“广州12345中心”收到申请人的投诉工单及材料，于2023年11月7日至涉案地址处进行检查，由该地址房东伍某现场见证。经查，该地址商家已关门停业，无法找到被投诉人，未发现被投诉人在该地址上经营，有涉案地址的广州市白云区石门街某经济联合社于2023年11月7日出具一份《证明》辅以佐证，表示涉案地址是其管辖范围，涉案商家现已关门，无人在此经营。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11月8日决定终止调解，并于同日通过“广州12345中心”以短信发送的方式告知申请人，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。被申请人已就申请人提供的涉案投诉请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。如前述，被申请人于2023年10月27日收到申请人的投诉工单，于2023年11月7日至被涉案地址处拟将申请人的“依法赔偿”诉求告知被投诉人并组织进行调解，因该地址关门停业，无法找到被投诉人，无法调解，被申请人于11月8日决定对该投诉终止调解，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工单进行了处理，并将投诉处理结果通过“广州12345中心”平台短信发送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请求。

本府查明：

2023 年 10 月 27 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），诉求内容为：“依法赔偿。”

2023 年 11 月 7 日，被申请人前往地址位于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：“……该地址已关门停业，现场房东伍某陪同检查。”

同日，广州市白云区石门街某经济联合社出具《证明》，主要内容为：“……某路某号（实际四标四实地址：某路某号）成人用品，无人售货商铺，属于我单位管理区内，现已关门，无人在此经营。”

2023 年 11 月 8 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，并于同日短信告知申请人，主要内容为：“2023 年 11 月 7 日，我局调解人员到白云区某路某号核查，该地址关门停业，无法找到被投诉商家，无法调解，现终止调解。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（七）项的规定，我局决定终止调解。建议您可以通过其他司法途径解决。”

另查明，“广州 12345 中心”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 11 月 8 日对其投诉事项作出的终止调解决定，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投诉举报处理工作。”根据上述规定，被申请人对辖区内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：……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，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，申请人选择了投诉表单，应当认为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 10 月 27 日收到申请人的投诉工单，于 2023 年 11 月 7 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 11 月 8 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，但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，维持被申请人对申请人的投诉事项作出的终止调解决定。

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。

二〇二四年一月二十五日

抄告：广州市市场监督管理局。