

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕63号

申请人：陈某。

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1月10日对其投诉某生物科技（广州）有限公司存在网络不正当竞争行为作出的结案反馈，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

- 1.撤销被申请人作出的《结案反馈》，投诉工单号：XXXX。
- 2.责令被申请人履行法定职责，重新对被投诉的违法企业“某生物科技（广州）有限公司”的违法事项进行查处核对侵权责任。

申请人称：

申请人依法于2022年11月16日通过全国12315平台对某生物科技（广州）有限公司（以下简称被投诉人）进行了投诉，被申请人对该投诉事项终止调解。

申请人认为：依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定，本案被申请人住所地在白云区，属于被申请人管辖范围，被申请人具有处理本案的法定职责。

本案第三人违反申请人所投诉的事项，申请人依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条第三款、第五十五条，通过全国12315平台向被申请人投诉反映此事并明确了诉求，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条、第十七条、第十八条、第十九条，被申请人具有调解消费争议的法定职责。

根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、第十九条、第二十一条、《中华人民共和国行政处罚法》第五十四条，被申请人应当，全面、客观、公正地调查，收集有关证据核查违法线索，依法对违法商家进行立案处理，给予其行政处罚。

被申请人称无法联系第三人，可其网店还在正常经营，被申请人也从未通过网店联系第三人，就做出无法联系的结论于法无据，申请人提供的证据材料根据“高度盖然性”的原则足以证明第三人违法，因此被申请人却未根据诉转案的机制进行立案调查，其适用法律错误。严重怀疑其与第三人有利益输送。

根据《中华人民共和国电子商务法》第十三条、第二十七条、第二十九条及《网络交易监督管理办法》第三十四条的规定，被申请人应当将相关线索调查结果告知上海市长宁区市场监督管理局，建议其对拼多多交易平台对涉事企业网店采取停止提供交易平台服务等措施，制止涉事企业通过网络经营继续实施违法行为。

本案被申请人在给第三人办理登记注册营业执照时就未依法履行法定职责，核查其租房合同、注册信息等手续，所以才出现了投诉举报就找不到第三人情况，其异地经营，非但逃避不了行政处罚，反而要另案惩处。根据《中华人民共和国公司法》第七条、第三十条《中华人民共和国企业法人登记管理条例施行细则》第六十条，对有下列行为的企业和经营单位，登记主管机关作出如下处罚，可以单处，也可以并处：（一）未经核准登记擅自开业从事经营活动的，责令终止经营活动，没收违法所得，处以违法所得额3倍以下的罚款，但最高不超过3万元，没有违法所得的，处以1万元以下的罚款。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十五条、第三十二条规定，消费者享有监督、检举、控告的权利，经营者对消费者人身、财产负有安全保障义务，行政管理部门负有听取消费者意见、及时调查处理的职责。

行他字第14号《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》亦明确规定，举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有复议申请人资格。

综合上述，立法规定，被申请人对其辖区内认证违法行为的投诉举报，依法负有调查处理并答复的职责。申请人以消费者身

份，认为被申请人对举报事项未依法履职尽责，侵犯其合法权益，对被申请人行政行为提起复议，具有复议的利益，申请人主体适格。为此，申请人根据《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》的有关规定，依法申请行政复议，请求复议机关本着有错必纠的原则依法支持申请人的复议请求，捍卫法律维护国家公信力。

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2022年11月17日通过全国12315平台收到申请人反映某生物科技（广州）有限公司销售的“某小细管口红日记小样跟金条狂吻不沾杯唇油支银翼礼盒金钻膏油”涉嫌网络不正当竞争的投诉材料，于2022年11月18日依法受理其投诉，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

2.被申请人于2023年1月9日至被投诉人登记地址广州市白云区三元里街某路X号，拟将申请人的投诉请求告知被投诉人并组织调解，并依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，经查未发现被投诉人在该地址上经营，涉案地址物业公司陪同检查并出具了一份《证明》，表示被投诉人已搬走，无法取得联系。

3.被申请人经广州市市场监督管理局信用监管综合系统和国家企业信用信息公示系统查询得知被投诉人已于2022年10月28日被列入经营异常名录。

4.因未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，被申请人

于2023年1月10日决定对该投诉终止调解并于同日通过发送短信的方式告知申请人。后被申请人又于2023年1月10日通过全国12315平台将投诉处理结果告知申请人。

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。

被申请人于2023年1月17日收到申请人的投诉材料，于2023年1月18日受理其投诉，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1月9日至位于广州市白云区三元里街某路X号的某生物科技（广州）有限公司，拟将申请人的赔偿请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，被申请人于2023年1月10日决定终止调解，并于同日通过发送短信的方式告知申请人。后被申请人又于2023年1月10日通过全国12315平台将投诉处理结果告知申请人，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2022年11月17日收到申请人的投诉材料，于2023年1月9日至被投诉人登记地址进行检查，由涉案地址所属物业公司陪同检查，经查无法找到被投诉人，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一份《证明》，表示被投诉人已搬离涉案地址，无法取得联系。鉴于未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，故被申请人于2023年1月10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。

另，被申请人经广州市市场监督管理局信用监管综合系统和国家企业信用信息公示系统查询得知被投诉人已于2022年10月28日被列入经营异常名录，截至被申请人于2023年1月9日现场核查时，被投诉人仍处于经营异常状态。

3.被申请人作出的关于申请人与被投诉人之间的消费纠纷问题的答复于法有据并依法履行了告知义务，其无权要求撤销该答复。

如上文所述，被申请人于2022年11月17日收到申请人的投诉材料，于2022年11月18日依法受理其投诉，因未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，被申请人于2023年1月10日决定对该投诉终止调解，并于同日通过短信发送以及全国12315平台告知申请人。

被申请人对该投诉的处理符合《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）项以及第二款的规定，于法有据，申请人无权要求撤销该答复。

4.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人进行查处。

首先，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投诉人提出诉求。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投诉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，申请人自行在12315平台上完成投诉登记，应当知晓并同意该须知，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举报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。

5.被申请人已就申请人的涉案投诉诉求依法进行处理并告知其结果，已充分保障申请人的投诉权益，申请人提起该行政复议不属于复议机关受理范围。

根据《中华人民共和国行政复议法》第六条以及《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短信发送以及全国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：

2022年11月17日，被申请人收到申请人在全国12315平台提交的投诉工单（编号：XXXX），投诉内容为：“投诉人于2022年10月31日在被投诉人店铺购买了涉案产品，收到货后发现其产品效果不好，投诉人购买时是基于其好评，经咨询商家和查验

包裹里的‘好评返现卡’得知，原来其是有‘好评返现’活动，按商家要求给予好评，可获得好评返现奖励2元，商家通过贿赂消费者的方式获得不实评价，此活动严重侵害了消费者的知情权和选择权，导致投诉人受其误导严重影响了消费时的判断，综上所述被投诉人行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第五十五条《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条、第二十条《中华人民共和国电子商务法》17条，请责令商家依法赔偿……”

2022年11月18日，被申请人决定受理该投诉事项，并通过全国12315平台告知申请人。

2023年1月9日，被申请人执法人员至被投诉人登记地址广州市白云区三元里街某路X号进行现场检查，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，主要内容为：“我局执法人员2023年1月9日至被投诉人处进行核查，由涉案物业公司配合检查。现场无法找到被投诉人，故无法对该投诉事项进行处理，且涉案地址物业公司出具一份证明，表示被投诉人已搬离涉案场地，无法取得联系。”涉案地址所属物业公司于同日出具《证明》，主要内容为：“……经核查，我某广场一期X号号某生物科技（广州）有限公司已经搬走，没法取得联系。”

2023年1月10日，被申请人对申请人的投诉事项决定终止调解，并通过全国12315平台告知申请人，主要内容为：“针对市民反映购买化妆品要求商家赔偿的诉求，执法人员于2023年1

月 10 日对投诉人所反映的诉求进行核查,投诉人提供的地址无法找到被诉单位,现无法对该投诉事项进行处理,已将终止调解结果通过短信告知申请人,投诉人已知情。”

另查明,被投诉人于 2022 年 10 月 28 日被列入经营异常名录。

再查,全国 12315 平台系国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台,该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>我要举报”两个独立入口。投诉人在点击“我要投诉”入口后出现“投诉须知”页面,“投诉须知”第 1 条载明“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。”第 8 条载明“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投诉人提出诉求。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。”投诉人需在“投诉须知”页面下方点击“同意”后方能进入投诉窗口,进行投诉内容的填写。

申请人不服被申请人于 2023 年 1 月 10 日对其投诉某生物科技(广州)有限公司存在网络不正当竞争行为作出的结案反馈,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，被申请人对申请人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。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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，申请人在明知全国 12315 平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉应通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，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 2022 年 11 月 17 日收

到申请人的投诉工单,于2022年11月18日依法受理该投诉事项并通过全国12315平台告知申请人。因被投诉人不在注册地址经营,无法联系当事人进行调解,被申请人于2023年1月10日决定终止调解,并于同日通过全国12315平台告知申请人,符合上述规定。

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1月10日对其投诉某生物科技(广州)有限公司存在网络不正当竞争行为作出的结案反馈,驳回其他复议请求。

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。

二〇二三年十二月三十一日

抄告:广州市市场监督管理局。