

广州市白云区人民政府 行政复议决定书

云府行复〔2023〕546号

申请人：张某。

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5月26日对其投诉广州市白云区某百货店销售三无产品作出的终止调解决定，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：

要求对商家的违法行为依法作出处理，而不是放任该商家继续从事违法产品的销售。

申请人称：

申请人在临近六一时给家里小朋友选购玩具的时候，小朋友挑中了一款“某百货”售卖的粉色摩托车玩具。购买前申请人仔细阅读了商品页面，页面显示该玩具的使用年龄为3-6周岁，同时该页面详细描述了该商品的3C证书编号“XXXX”。到货后，申请人发现该产品是没有外包装的，小孩洗澡的时候将其放到热水里浸泡后会产生难闻的气味。申请人查询商家宣传的认证编号

后发现该认证信息来源于“汕头市某玩具有限公司”，因该玩具没有包装无法证实其是否匹配，该商家销售无中文标签的玩具本就违反了《中华人民共和国产品质量法》第二十七条规定，按规定被申请人应责令其整改，但是在结案之后，该商家仍在销售该产品，所以申请人认为被申请人存在渎职行为，要求行政复议。

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.被申请人于2023年5月23日通过全国12315平台收到申请人反映被投诉人销售的“摩托车玩具”涉嫌为“无产品中文标识、无生产厂名和厂址”的投诉材料，于2023年5月23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26日至被投诉人登记住所广州市白云区某街X号（自主申报）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》。经查未发现被投诉人在该地址上经营。

3.涉案地址所属物业公司于2023年5月26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。

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。

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 23 日收到申请人的投诉材料，于 2023 年 5 月 23 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 26 日至被投诉人处进行现场检查，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 23 日收到申请人的投诉材料，于 2023 年 5 月 26 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23日收到申请人的投诉材料，于2023年5月23日受理其投诉，于2023年5月26日至被投诉人处进行现场检查，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23日，被申请人通过全国12315平台收到申请人提交的反映广州市白云区某百货店（以下简称被投诉人）销售的粉色摩托车玩具是“三无”产品，申请人认为该销售行为属于欺诈行为，要求被申请人责令被投诉人整改，并赔偿500元的投诉材料。被申请人于同日决定受理该投诉。

2023年5月26日，被申请人至被投诉人登记住所广州市白云区某街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：“现场没有发现被投诉人，经向该地址物业：广州某物业管理有限公司云山科创园管理处了解情况，该公司表示被投诉人已于2023年5月26日前已搬离上述地址，已不在上述地址经营。”同日，广州某物业管理有限公司出具《证明》，主要内容为：“兹证明，广州市白云区某街X号为我物业管理地址，经我司核实，广州市白云区某百货店于2023

年5月26日前已搬离上述地址经营。”

2023年5月26日，被申请人作出终止调解决定并通过短信告知申请人，主要内容为：“经到投诉地址检查，现场没有找到被投诉商家，无法调解，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。投诉人可以通过法院诉讼途径解决。”

申请人不服被申请人于2023年5月26日对其投诉广州市白云区某百货店销售三无产品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举报投诉处理工作。”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》第三条第一款规定：“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。”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。”第十六条规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规

定。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。”第二十一条第一款规定：“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。”本案中，被申请人于2023年5月23日收到申请人的投诉材料并于同日将受理决定告知申请人，于2023年5月26日至被投诉人登记住所广州市白云区某街X号进行现场检查，检查发现被投诉人已经搬离该地址经营，无法进一步调解，被申请人根据上述规定于同日作出终止调解决定并通过短信告知申请人，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5月26日对申请人投诉广州市白云区某百货店销售三无产品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。

二〇二三年十二月二十二日

抄告：广州市市场监督管理局。