

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2024〕99号

申请人：李某杰。

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。

法定代表人：邓文，职务：局长。

申请人不服被申请人于2024年1月3日对其投诉位于广州市白云区XX街XX号附近“XX”商家在网上销售非法添加国家明令禁止成分食品作出的办结反馈，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

一、撤销被申请人于2024年1月3日在广州12345平台做出的处理决定。

二、责令被申请人重新办理该投诉事件。

申请人称：

申请人通过广州12345平台反映网购及其他消费纠纷问题：

事项编号 XX，反映购买到了不符合食品安全的有毒有害食品。本人通过 XX 网购食品通过快递发出快递单号分别为 XX、X，均从广州白云区发出，该店铺公司注册地址在云南省昆明市，但该店铺实际经营地及发货地退货地址等信息均在广东省白云区。根据《行政处罚法》和《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》的规定，行政处罚由违法行为发生地的县级以上市场监管部门管辖，故白云区市场监管局对本案具有管辖权。2024 年 1 月 4 日白云区市场监管局回复申请人回复内容为：您好您反映的投诉事项已收悉经核实反映的情况不属实，现场暂未发现涉事主体未能确认情况经查该商户实地查无，由于无法找到当事人无法开展调解工作我所决定终止调解。1 月 3 日通过短信方式联系投诉人告知处理情况，但是申请人在提交的投诉材料里有明确的被投诉人姓名联系方式等信息甚至快递照片发货电话联系被投诉人，被申请人说反映事项不属实，连最基本的情况都没调查凭什么就说情况不属实有证据吗？同时根据市场监管投诉举报办法等法律法规的要求哪条法律规定了，找不到人就可以终止调解回复找不到人。请问被申请人是连找都没找还是找不到被申请人，作为行政机关单位快递小哥都能找到的人你找不到。其次被申请人可以给公安部门发协查函难道公安机关也找不到人吗，其次申请人提供的地址为该商家在平台上留的退货地址难道市场监管部门就不能通过快递联系被投诉人吗？总而言之，被申请人避重就轻，没有经过调查就以各种借口回复投诉人未全面履行《市场监督管理

行政处罚程序暂行规定》和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》里的公平公正全面流程合法的原则。

请求复议机关本着合法、公平、公正原则处理申请人的复议请求，请贵处依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条(三)决定撤销、变更或者确认被申请人具体行政行为违法，依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条(二)责令被申请人在期限内履行法定职责。

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2024年1月2日通过全国12345平台收到申请人反映被投诉人非法添加国家明令禁止成分的投诉材料，于2024年1月2日决定受理申请人的投诉，并于同日通过短信告知申请人。

2、被申请人于2024年1月3日至涉投诉地址广州市白云区XX街XX号附近进行现场检查，拟将申请人的投诉请求告知被投诉人并组织调解，由XX街道工作人员曾某军现场见证，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附近经营。

3、因无法找到被投诉人，被申请人无法组织调解，被申请人于2024年1月3日作出终止调解的决定，并于同日通过短信发送告知申请人。

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2024年1月2日收到申请人的投诉材料，于2024年1月2日依法决定受理其投诉，并于同日通过短信告知申请人，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2024年1月3日至涉投诉地址广州市白云区XX街XX号附近进行现场检查，拟将申请人的投诉请求告知被投诉人并组织调解，由XX街道工作人员曾某军现场见证。现场检查未在涉投诉地址找到被投诉人，因无法找到被投诉人开展调解工作被申请人于2024年1月3日决定终止调解，并于同日通过短信告知申请人，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2024年1月2日收到申请人的投诉材料，于2024年1月3日至涉投诉地址进行检查，由XX街道工作人员曾某军

现场见证。经查，涉投诉地址广州市白云区 XX 街 XX 号为 XX 住宅，现场未找到被投诉人，附近商铺也未有名为“XX”的经营者或注册登记为“XX”的市场主体。鉴于未能找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于 2024 年 1 月 3 日决定终止调解，并于短信告知申请人，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“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，申请人申请复议不属于行政复议受理范围，请求依法驳回其复议申请。

如上文所述，被申请人于 2024 年 1 月 2 日收到申请人的投诉材料，于 2024 年 1 月 2 日受理其投诉，于 2024 年 1 月 3 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附近经营。因无法找到投诉终止调解，并于同日通过短信告知申请人。

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：

2024年1月2日，被申请人收到申请人在广州12345政务服务热线中心提交的反映位于广州市白云区XX街XX号附近“XX”商家在网上销售非法添加国家明令禁止成分食品的投诉工单（穗12345转字第XX号），诉求内容为：根据食品安全法退一赔十。

2024年1月3日，被申请人执法人员至申请人反映的广州市白云区XX街XX号附近进行现场检查，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，主要内容为：现场未找到当事人“XX”，XX街XX号也未有“XX”登记人居住（该地址为公寓住宅），附近商铺也未有名为“XX”的经营者或注册登记为“XX”的市

场主体。

同日，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，并于同日通过全国 12345 平台告知申请人，反馈内容为：“经核实，反映的情况不属实，现场暂未发现涉事主体，未能确认情况，经查，该商户实地查无，由于无法找到当事人无法开展调解工作。我所决定终止调解。”

申请人不服被申请人于 2024 年 1 月 3 日对其投诉位于广州市白云区 XX 街 XX 号附近“XX”商家在网上销售非法添加国家明令禁止成分食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。” **本案中，被申请人于 2024**

年1月2日收到申请人的投诉工单，于2024年1月3日进行现场检查，因被投诉人不在投诉地址经营，附近商铺也未有名为“XX”的经营者或注册登记为“XX”的市场主体，无法联系被投诉人进行调解，于同日决定终止调解，并通过12345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》第六十八条之规定，**维持**被申请人于2024年1月3日对申请人投诉位于广州市白云区XX街XX号附近“XX”商家在网上销售非法添加国家明令禁止成分食品的终止调解决定。

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，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年二月七日

抄告：广州市市场监督管理局。