

# 广州市白云区人民政府 行政复议决定书

云府行复〔2024〕576号

**申请人：**徐某鑫。

**被申请人：**广州市白云区市场监督管理局。

**地址：**广州市机场路棠景南街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4月22日对其投诉广州某科技有限公司不符合国家强制性标准的事项作出的办结反馈，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

**申请人请求：**

确定被申请人就申请人对广州某科技有限公司的投诉举报单的结案反馈违法。

**申请人称：**

2024年3月26日，申请人在淘宝平台的某原装正品店花费

2020 元购买了一套惠普 510 打印头，但收到产品后发现质量很差，装上去完全不能用，不能识别，并发现该产品外包装没有任何的中文标签，涉案产品为不合格的三无产品，申请人要求退货退款且依法赔偿。申请人就上述问题向被申请人投诉举报，被申请人于 2024 年 4 月 22 日作出结案反馈，以广州某科技有限公司不在注册地址经营为理由结案。

被申请人事实认定错误、法律适用错误。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，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。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定，申请人已上传初步证据至全国 12315 平台，被申请人应当立案却不履行法定职责没有立案。

申请人投诉时上传了清晰的快递面单，发货地址和退货地址都为广州市白云区和镇某巷某号，广州某科技有限公司注册登记地址也是该地址，被申请人称商家不在该地址经营认定事实错误，被申请人以此结单适用法律错误。

综上所述，申请人作为该产品的购买者，被申请人的行为已经影响申请人的合法权益。为了维护自己的合法权益不受到侵害。申请人根据《中华人民共和国行政复议法》和《中华人民共和国行政复议法实施条例》的规定依法申请行政复议。

**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.被申请人于2024年4月14日在全国12315平台收到申请人反映广州某科技有限公司销售的产品不符合国家强制性标准的投诉材料，被申请人于2024年4月17日决定受理该投诉。

2.被申请人于2024年4月19日至被投诉人登记经营场所广州市白云区某巷某号拟组织调解，现场未发现被投诉人在该地址经营。

3.因被投诉人不在登记经营场所处经营，被申请人无法找到被投诉人组织调解工作，故被申请人于2024年4月22日决定终止调解，并于同日在全国12315平台告知申请人终止调解的决定。

4.因被投诉人通过登记的经营场所无法联系，故被申请人于2024年4月23日将被投诉人列入经营异常名录。

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。

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4月14日在全国12315平台收到申请人的投诉材料，于2024年4月17日决定受理该投诉，于2024年4月22日决定终止调解，并于同日在全国12315平台告知申请人终止调解的决定，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第二十一条第二款的规定。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4月19日至被投诉人登记经营场所广州市白云区某巷某号拟组织调解，现场为一栋多层居民楼，未发现被投诉人在该地址经营。鉴于未能找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2024年4月22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）项的规定，并无不当。

另外，因被投诉人通过登记的经营场所无法联系，故被申请人已于2024年4月23日将被投诉人列入经营异常名录。

三、申请人自行在全国12315录入投诉工单，其无权要求被申请人对被投诉人进行查处。

全国12315平台是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，该平台首页设有“您购买商品或者接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>我要投诉”和“您发现违反市场监督管理法律法规的行为>我要举报”两个独立入口，投诉人在点击“我要投诉”入口后会出现“投诉须知”页面，“投诉须知”第一条载明“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。”、第八条载明“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。

本案中，申请人在全国12315平台自行登记了投诉工单，根据全国12315网络平台的《投诉须知》第一条以及第八条的规定，受理投诉的市场监管部门的职责是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。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。

四、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，已充分履行了法定职责。

如上文所述，被申请人已就涉案投诉依法进行处理，并在法定期限内告知申请人终止调解的决定，已充分履行了法定职责，作出的涉案回复并无不当。

#### **本府查明：**

2024年4月14日，申请人通过全国12315平台提交投诉单，向被申请人反映广州某科技有限公司涉嫌销售三无产品，要求退货退款且依法赔偿，请相关部门依法查处。2024年4月17日，被申请人决定受理该投诉。

2024年4月19日，被申请人前往广州市白云区某巷某号房进行现场调查，但未发现广州某科技有限公司在上述地址经营。因未找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2024年4月22日通过全国12315平台将办理情况反馈申请人。

另查明，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”后方可进入投诉窗口，进行投诉对象、投诉人信息、业务信息等内容的填写。

申请人不服被申请人于2024年4月22日对其投诉广州某科技有限公司不符合国家强制性标准的事项作出的办结反馈，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，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。被申请人于2024年4月17日受理申请人的投诉事项，于2024年4月19日进行现场调查，因未找到被投诉人，无法开展调解工作，并于2024年4月22日通过全国12315平台将办理情况反馈申请人，符合上述规定。

#### **本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，维持被申请人于2024年4月22日对申请人投诉广州某科技有限公司不符合国家强制性标准的事项作出的办结反馈。

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。

二〇二四年六月五日

抄告：广州市市场监督管理局。