

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2024〕400号

申请人：柴某。

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2024年3月13日对工单编号：XXXX作出的终止调解答复，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：

撤销被申请人投诉回复，责令被申请人重新处理投诉。

申请人称：

申请人于2024年1月7日花费2309元购买皮草大衣，后因无该：QB/T2822-2018执行标准，向被申请人提起了投诉，投诉编号XXXX，3月13日被申请人回复：“接投诉后，我工作人员到被投诉地棠溪新街及其周边调查了解，没有发现涉事主体在经营；由于未找到被投诉人，无法作进一步调查处理。鉴于上述情

况，我局会依法终止调解，建议投诉人通过司法途径维护自身权益。白云区政府-白云区市场监管局。”申请人不服此回复，向复议机关申请行政复议。

根据《投诉举报暂行办法》第二十三条市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。被申请人发现被投诉人不在经营地经营，理应将被投诉人拉入异常经营状态并公示出来，并且根据《市场主体登记管理条例》第四十四条提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得市场主体登记的，由登记机关责令改正，没收违法所得，并处5万元以上20万元以下的罚款；情节严重的，处20万元以上100万元以下的罚款，吊销营业执照。本案中被申请人明知被投诉举报人提供虚假材料取得主体登记、未依据该条例对被投诉人进行立案、处罚明显不妥。综上，申请人不服从被申请人作出的答复，特根据《中华人民共和国行政复议法》之规定，向复议机关申请行政复议，请依法裁决。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉举报线索进行办理。

1.被申请人于2024年2月29日在全国12345平台收到申请人的投诉、举报材料，并于同日短信告知受理其投诉。

2.被申请人于2024年3月8日至广州市白云区棠溪工业区某街X号现场检查，拟将申请人的投诉请求告知被投诉人并组织调解，由棠景街道办事处工作人员何某现场见证，依据现场检查情况依法制作了《现场笔录》《证据（复制）提取单》。

3.现场检查未发现涉案地址某街X号并不存在，棠景街道办事处就该情况出具了一份《证明》。

4.因无法找到被投诉人组织调解工作，故被申请人于2024年3月13日决定终止调解，并于同日短信告知申请人。

5.被申请人于2024年3月20日决定延长案件线索调查期限。

6.被申请人于2024年4月7日决定不予立案，于2024年4月7日短信告知不予立案决定。

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，申请人申请复议理由不成立。

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2月29日在全国12345平台收到申请人的投诉、举报材料，于2024年3月13日决定终止调解，并于同日短信告知申请人终止调解的决定，于2024年4月7日决定不予立案，于同日短信告知不予立案决定，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。”、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。”、第十八条第一款“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”，以及第三十一条第二款“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案之日起五个工作日内告知举报人。”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3月8日至涉案地址现场检查，由棠景街道办事处工作人员何某现场见证。经查，广州市白云区棠溪工业区某街X号所登记的公司名称为广州市白云区某服饰制衣厂，而非广州市白云区某服饰制衣厂。被申请人前往广州市白云区棠溪新街及周边检查，现场未发现某街X号，也未发现广州市白云区某服饰制衣厂在涉案地址附近经营，上述事实有《现场笔录》《证据复制（提取）单》《证明》予以佐证。因现场检查未发现被投诉举报人在涉案地址处经营，被申请人无法组织调解，被申请人决定终止调解，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（三）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。

因被投诉举报人不在涉案地址处经营，被申请人无法核实举报事项，不属于《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条应当立案的情形，故被申请人决定不予立案，于法有据。另外，因通过登记的经营场所无法联系被投诉举报人，故被申请人已于2024年3月19日将其列入经营异常名录。

三、被申请人已就涉案投诉举报依法核查并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉举报权益，请求依法维持被申请人作出的涉案答复。

如上文所述，被申请人已对涉案投诉举报进行处理，将被投诉举报人列入了经营异常名录，并短信告知申请人处理结果，已充分履行了法定职责。尽管被申请人曾于2024年3月13日误将投诉单的答复内容作为举报答复短信发送给申请人，但被申请人已于2024年4月7日将正确的举报答复通过短信方式告知了申请人，亦未超过法定告知期限，不会对申请人的合法权益造成不利影响。综上，被申请人对涉案投诉、举报作出的答复程序正当、认定事实清楚、适用依据正确，请求依据《行政复议法》第六十八条“行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，行政复议机关决定维持该行政行为。”的规定，依法维持被申请人作出的涉案答复。

综上所述，申请人的复议申请事实和理由不成立，请复议机

关依法维持被申请人作出的涉案答复。

本府查明：

2024年2月29日，被申请人收到申请人通过拨打12345政府服务热线提出的投诉、举报事项。其中，投诉事项工单编号为XXXX，举报事项工单编号为XXXX，反映包装标识问题，投诉、举报事项的涉事主体为广州市白云区某服饰制衣厂；事发地点为白云区棠溪工业区某街X号；申请人于2024年1月17日以2309元购买了皮草，发现该商品的吊牌记录的执行标准GB-T2822-2018是虚假的，在网上搜不到，致电山东市监局，收到部门回复称没有这个执行标准；诉求为退货退款。

2024年3月8日，被申请人执法人员到广州市白云区棠景街棠溪新街现场检查，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》。其中，《现场笔录》主要内容为：执法人员接线索对棠溪新街进行检查，经查，现场未发现某街X号，也未发现白云区某制衣在经营。上述检查由棠景街道办工作人员何某俊见证，何某俊在《现场笔录》中签名确认。

2024年3月11日，棠景街道办社区建设办公室向被申请人提交一份《证明》，主要内容：“经查实，广州市白云区棠溪新街不存在60号，广州市白云区棠溪新街亦未发现广州市白云区某服饰制衣厂在经营。”

2024年3月13日，被申请人对投诉事项工单编号、XXXX以及举报事项工单编号XXXX，通过发送短信告知申请人以下内

容：“接投诉后，我工作人员到被投诉地棠溪新街及其周边调查了解，没有发现涉事主体在经营；由于未找到被投诉人，无法作进一步调查处理。鉴于上述情况，我局会依法终止调解，建议投诉人通过司法途径维护自身权益。”

2024年3月20日，被申请人根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款之规定，决定延长线索办理时间15个工作日。

2024年4月7日，被申请人认为广州市白云区棠溪工业区某街X号所登记的公司名称为广州市白云区某服饰制衣厂，而非举报所述广州市白云区某服饰制衣厂，经查，现场未发现某街X号，也未发现广州市白云区某服饰制衣厂在经营，由于找不到被投诉举报主体，无法对该线索作进一步处理，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第四项之规定，决定不予立案，并于同日将决定不予立案处理的情况通过发送短信通知申请人。

另查明，被申请人经在国家企业信用信息公示系统查询，因通过登记的住所或者经营场所无法联系，广州市白云区某服饰制衣厂于2024年3月19日被列入经营异常名录。

申请人不服被申请人于2024年3月13日对其工单编号：XXXX、XXXX作出的回复，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》第四条第二款规

定：“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，被申请人具有对辖区内的投诉举报进行处理的法定职权。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”第十九条第一款规定：“经核查，符合下列条件的，应当立案：（一）有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为；（二）依据市场监督管理法律、法规、规章应当给予行政处罚；（三）属于本部门管辖；（四）在给予行政处罚的法定期限内。”第二十条第一款规定：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；（二）初次违法且危害后果轻微并及时改正；（三）当事人有证据足以证明没有主观过错，但法律、行政法规另有规定的除外；（四）依法可以不予立案的其他

情形。”第三十一条第二款规定：“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案之日起五个工作日内告知举报人。”本案中，被申请人经核查，因未能找到被投诉举报人，决定终止调解，已告知申请人，并决定不予立案处理，事实清楚，证据充分；被申请人于2024年2月29日收到申请人的投诉、举报材料，经核查，于2024年3月13日告知申请人终止调解，于2024年3月20日决定延长线索办理时间15个工作日，于2024年4月7日决定不予立案，并告知申请人，程序符合上述规定。关于申请人认为应当撤销被申请人作出的回复，并责令被申请人重新处理的意见，因缺乏事实和法律依据，对此，本府不予采纳。

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3月13日对申请人的投诉、举报事项作出的回复。

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。

二〇二四年五月三日

抄告：广州市市场监督管理局。