

广州市南沙区人民政府 不予受理行政复议申请决定书

穗南府行复〔2024〕177号

申请人张 XX:

你不服被申请人广州市南沙区市场监督管理局于2024年4月1日作出的全国12315平台投诉工单回复（下称涉案回复），向本府申请行政复议。

经审查：

申请人向本府申请行政复议称，申请人于2024年3月10日通过全国12315投诉平台向被申请人投诉广州XX汽车用品有限公司，在抖音店铺“XX专营店”销售的XX汽车立标为三无产品，违反了《中华人民共和国产品质量法》第二十七条及第三十六条的规定。申请人的投诉诉求为退货、退赔费用、赔偿损失。后被申请人于2024年4月1日作出涉案回复，载明：

“2024年3月12日至3月28日，我工作人员就投诉所指问题展开调解。调解中，被诉商家表示无法与投诉人协商一致，其不同意投诉人的赔偿损失诉求，并明确表示拒绝继续调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的相关规定，我工作人员依法终止调解。建议投诉人通过仲裁或诉

讼等其他法律途径进行维权。2024年3月28日，我工作人员以短信方式告知投诉人处理依据和结果。”

申请人认为，被申请人在作出的涉案回复中没有提及广州XX汽车用品有限公司出售三无产品的违法行为，对涉案回复不予认可。申请人不服涉案回复，于2024年4月21日向本府申请行政复议，请求：1.撤销被申请人作出的涉案回复；2.责令被申请人在法定期限内重新作出处理决定并对申请人的诉求重新组织调解。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）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。”第十六条第一款规定：“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。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形

的；（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，被申请人依照上述规定，对申请人的投诉事项依法处理，并在终止调解后依法作出涉案回复，告知申请人终止调解的处理结果，于法有据。

《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法。”第十二条规定：“下列事项不属于行政复议范围：……（四）行政机关对民事纠纷作出的调解。”第三十条规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：……（五）属于本法规定的行政复议范围；……”根据上述规定，只有侵犯行政相对人合法权益的行政行为才属于行政复议受案范围。本案中，被申请人终止调解属于行政调解行为，不直接为申请人设定权利义务，亦未侵犯申请人的合法权益，申请人与被申请人的处理结果之间不具有利害关系，现申请人请求撤销涉案回复，责令被申请人重新处理并对申请人的诉求重新组织调解，不属于行政复议受案范围，本府依法不予受理。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十条第二款的规定，对申请人的行政复议申请不予受理。

申请人如不服本决定，可以在收到本《不予受理行政复议申请决定书》之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年四月二十六日