

# 广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕30号

**申请人：**陈XX。

**被申请人：**广州市南沙区市场监督管理局。

**地址：**广州市南沙区黄阁镇凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

**法定代表人：**郑康，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年1月9日作出的《结案反馈》（投诉单编号：144011500202211096584XXXX），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，于2023年3月1日中止复议审理，于2023年5月29日恢复审理。现已审查终结。

**申请人请求：**

撤销被申请人作出的《结案反馈》（编号：144011500202211096584XXXX），并责令被申请人重新处理。

**申请人称：**

申请人于2022年11月9日通过全国12315平台对商家广

州市 XX 商务服务有限公司（下称被投诉举报人）进行了投诉举报，请求被申请人责令被投诉举报人依法赔偿，并依法给予行政处罚。被申请人作出回复。

申请人认为，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定，被投诉举报人住所地在南沙区，属于被申请人的管辖范围，被申请人具有进行处理的法定职责。

经查，国家企业信用信息公示系统显示被投诉举报人自 2011 年注册登记以来多次被列入、列出经营异常名录。被投诉举报人异地经营实际是在逃避法律责任。依照《中华人民共和国公司法》第七条、第三十条以及《中华人民共和国企业法人登记管理条例施行细则》第六十条等相关法律规定，被投诉举报人异地经营，非但逃避不了行政处罚，反而要加重处罚。

本案未在注册登记地找到被投诉举报人，但不能证明被投诉举报人下落不明，被投诉举报人网店还在 XX 平台正常经营，被申请人没有函告平台对其店铺重新审核资质、下架店铺，也未通过 XX 平台联系被投诉举报人，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条、第十八条第一款的规定，调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。因此本案并不适用于《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第七款。

再查，本案被投诉举报人“好评返现”违反相关法律，被申请人应当根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、第十九条、第二十一条以及《中华人民共和国行政处罚法》第

五十四条，全面、客观、公正地调查，收集有关证据核查违法线索，依法对违法商家进行立案处理，给予其行政处罚。

综上所述，申请人在投诉举报过程中，已经尽到相应的义务，提供了违法线索和明确的被投诉举报人，以及相关证据，被申请人在处理本案中，程序违规、于法无据，为此，申请人根据《中华人民共和国行政复议法》及《中华人民共和国行政复议法实施条例》的有关规定，依法申请行政复议，请求复议机关依法支持申请人的复议请求。

#### **被申请人答复称：**

被申请人于2022年11月9日收到申请人的投诉举报。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定，被申请人依法履行职责：

#### **一、对于申请人的投诉事项。**

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条及《中共广州市南沙区南沙街道工作委员会、广州市南沙区人民政府南沙街道办事处职能配置、内设机构和人员编制规定》第四条等规定，被申请人收到申请人的投诉（投诉单编号：144011500202211096584XXXX）后，于2022年11月9日通过全国12315平台分流至南沙区人民政府南沙街道办事处（下称南沙街道办事处）处理，并于2022年11月11日通过短信告知申请人其投诉事项已转南沙街道办事处。

南沙街道办事处针对投诉事项的处理情况：对申请人的投诉事项展开调解，但通过电话数次联系被投诉举报人，联系时

间分别为 2022 年 12 月 28 日 16:28、16:50、17:20，但均未能联系上被投诉举报人。且被投诉举报人登记住所为集群地址，不在登记住所实地办公，遂根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条和第二十一条第一款第（七）项及《广州市行政调解规定》第二十二条第一款第（六）项规定，依法作出终止调解处理，于 2023 年 1 月 6 日以短信方式告知申请人投诉事宜的处理依据和结果。

## 二、对于申请人的举报事项。

根据《中华人民共和国电子商务法》第十七条，《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条、第二十条以及《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113 号）、《广州市南沙区机构改革方案》、《关于印发〈南沙区综合行政执法改革若干问题的指引〉的通知》等规定，南沙区综合行政执法局负责在南沙区范围内行使工商等领域法律、法规、规章规定的行政处罚权，处理相关的举报事项，被申请人不具备对涉嫌违法违规行为的举报线索的处理职权。因此，被申请人于 2022 年 11 月 9 日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第 XX 号），并于 2022 年 11 月 11 日通过 OA 系统转送给南沙区综合行政执法局，被申请人通过短信告知申请人其举报事项已移送至有权处理机关。

综上，被申请人已按法定程序处理了申请人的投诉举报，已履行完毕相关行政职责，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

### 本府查明：

2022年11月9日，申请人通过全国12315平台进行投诉举报，并形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202211096584XXXX），该投诉单主要载明：“信息提供方：陈XX，联系电话：XX。涉及主体名称：广州市XX商务服务有限公司，联系电话：XX，联系地址XX。购物方式：网购，商品/服务类型：其他裤子；品牌：其他；争议发生时间：2022-11-08；投诉问题类型：网络不正当竞争；诉求内容：停止侵权、核定侵权责任、赔偿损失、退赔费用、退货。投诉内容：投诉人于2022年10月25日在被投诉人店铺购买了涉案产品，收到货后发现该产品质量差效果不好，投诉人购买时是基于其好评，经咨询商家得知，原来其有‘好评返现’活动，按商家要求给予好评，可获得好评返现3元，商家通过贿赂消费者的方式获得不实评价，此活动严重侵害了本人作为消费者的知情权和选择权，并导致本人受其误导严重影响了消费时的判断，综上所述，被投诉人行为违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第五十五条、《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条、第二十条，《中华人民共和国电子商务法》第十七条。请责令商家依法赔偿，并依法给予行政处罚。”

2022年11月9日，被申请人在全国12315平台上将申请人的投诉事项转到南沙街道办事处处理。同日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第XX号），将被投诉举报人涉嫌违法违规的举报线索转送广州市南沙区综合行政执

法局处理，并于同日以电子公文形式送达广州市南沙区综合行政执法局。

2022年11月11日，被申请人通过短信平台向申请人手机号XX发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】陈XX:我局已收到你关于广州市XX商务服务有限公司的投诉事项，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，已将你的投诉事项转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处。另你反映被诉公司存在涉嫌违法违规的行为，因我局不具备对涉嫌违法行为的举报线索的调查处理职权（详见《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》），现已将你的举报线索转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，后续进展情况及处理结果详询南沙区综合行政执法局（联系电话：020-34683686）。”

2022年11月16日，被申请人通过全国12315平台告知申请人投诉的受理情况，告知内容为：“经审查，符合受理条件，决定受理。”

2023年1月9日，被申请人在全国12315平台对申请人的投诉作出《结案反馈》（编号：144011500202211096584XXXX（下称《结案反馈》）），内容为：“2022年11月20日至12月30日，我工作人员就投诉所指问题展开调解。我工作人员分别于12月28日16时28分、16时50分和17时20分通过注册登记预留的电话联系被诉公司，均无法联系。经查，被诉公司登记住所为集群地址，不在登记住所实地办公。根据《企业经营

异常名录管理暂行办法》第四条第一款第（四）项的规定，拟将被诉公司列入经营异常名录。因无法联系被投诉人，无法组织涉诉双方开展调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条及第二十一条第一款第（七）项的规定，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。2023年1月6日，我工作人员以短信方式告知投诉人处理依据和结果。”

另查明，广州市XX商务服务有限公司的注册地址为XX，经营范围为家居饰品批发等。

2023年1月17日，申请人不服被申请人作出的《结案反馈》，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的《结案反馈》，被申请人提供的《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202211096584XXXX）、全国12315平台流转信息页面截图、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第XX号）、电子公文收文页面截图、短信发送平台页面截图、国家企业信用信息公示系统截图等。

### **本府认为：**

一、被申请人具有对申请人的投诉事项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》（国家市场监督管理总局令第61号）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。”第十

二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级以上市场监督管理部门处理。”本案中，被投诉举报人住所地在南沙区，属于被申请人行政区域管辖范围，因此，被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

二、被申请人作出的《结案反馈》事实清楚，证据充分，适用依据正确，程序合法。

《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。”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：……（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。”《广州市行政调解规定》第二十二规定：“有下列情形之一的，应当终止行政调解：（一）调解不成的；（二）当事人不愿意继续调解或者要求终止调解的；（三）当事人无正当理由缺席调解的；（四）调解结果涉及第三人利益，第三人不同意调解的；（五）当事人就争议纠

纷提起行政复议、诉讼或者仲裁的；（六）导致调解终止的其他情况。终止行政调解的，行政机关通知当事人并说明理由后，应当依法作出处理或者引导当事人通过其他法律途径解决。”

本案中，申请人通过全国 12315 平台提出的诉求内容同时包含投诉事项和举报事项，被申请人对此予以分别处理。针对申请人提出停止侵权、核定侵权责任、赔偿损失、退赔费用、退货的诉求，被申请人依法进行调解，但因被投诉举报人未在其登记住所实地办公，无法联系被投诉举报人，被申请人依据《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）第二十一条第（七）项规定，终止调解，向申请人作出《结案反馈》，告知申请人终止调解的决定和理由，事实清楚，证据充分，适用依据正确，本府予以认可。被申请人于 2022 年 11 月 9 日收到申请人的投诉工单，于 2022 年 11 月 16 日予以受理并告知申请人受理情况，于 2023 年 1 月 9 日作出《结案反馈》，程序合法。

《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）第三十一条第一款规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。”

《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113 号）第二条规定：“广州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：（一）行使工商管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综

综合行政执法局依法行使。相关行政执法权由广州市南沙区综合行政执法局集中行使后，其他行政主管部门不得再行使……”

本案中，申请人提出产品存在质量问题、被投诉举报人侵害消费者知情权和选择权，要求对被投诉举报人予以行政处罚的诉求，属于涉行政处罚后果的举报事项，依照上述规定，涉行政处罚的举报事项不属于被申请人的法定职责。被申请人据此作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第XX号），将该举报事项转送至有处理职权的南沙区综合行政执法局，并通过短信告知申请人转送情况，依法有据，本府予以支持。

**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）项的规定，维持被申请人作出的《结案反馈》（编号：144011500202211096584XXXX）。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》之日起15日内向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年五月三十日