

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕200号

申请人： 嵇 X。

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6月9日作出的《办结反馈》（投诉单编号：144011500202304160131XXXX），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

1. 撤销被申请人作出的《办结反馈》（投诉单编号：144011500202304160131XXXX），责令被申请人立案调查、处理；
2. 确认被申请人程序违法，并责令其纠正执法行为。

申请人称：

申请人于2023年4月12日在拼多多平台XX母婴官方旗舰店

店购买孕妇连衣裙一件。2023年4月16日，申请人收到货后拆开包装发现商品标签上没有生产厂址、产品质量检验合格证明、生产日期等，属于“三无”产品。由于商品质量不符合国家生产标准，申请人的合法权益受到了侵害。申请人和商家联系协商没有得到合理解决。经查询，该商家销售“三无产品”涉嫌违反《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第一项、第二项、第三项规定。申请人依法请求广州市南沙区市场监管部门依照《中华人民共和国产品质量法》第二十七条、第四十九条、第五十四条和《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十八条、第五十五条规定，对商家进行行政处罚和对本人进行依法赔偿；依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条、第十四条规定，对申请人的投诉举报进行登记、受理、立案、查处。

申请人于2023年6月9日收到被申请人终止调解的结案反馈。被申请人未经申请人同意就启动调解程序，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条规定。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条规定，被申请人对消费者权益争议的调解不免除经营者依法应当承担的其他法律责任。申请人投诉举报中含有被投诉人违法违规内容，被申请人却不调查核实处理，以调解程序强行启动并结案，明显违反了上述规定。综上所述，申请人认为被申请人的种种行政行为侵犯了申请人的合法权益，特此请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人答复称：

被申请人于 2023 年 4 月 16 日收到申请人的投诉举报。申请人表示其于 2023 年 4 月 12 日在拼多多平台 XX 母婴官方旗舰店内购买孕妇连衣裙一件，后申请人发现该产品质量不符合国家生产标准，故依法向被申请人提出了投诉举报。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、被申请人已依法告知申请人的投诉事项受理情况并依法处理申请人的投诉内容，已履行了行政职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条、《中共广州市南沙区委机构编制委员会关于印发〈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〉的通知》（穗南编〔2020〕XX 号）第四条等规定，被申请人收到申请人的投诉举报（投诉工单号：144011500202304160131XXXX）后，于 2023 年 4 月 17 日通过全国 12315 平台分流至广州市南沙区人民政府南沙街道办事处，并于 2023 年 4 月 19 日通过短信告知申请人其投诉事项已转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处。

南沙区人民政府南沙街道办事处在 2023 年 4 月 18 日至 6 月 9 日期间，对申请人的投诉事项展开调解。调解过程中，被投诉举报人向工作人员提供了证明材料，证明其售出的产品非“三无”产品并向工作人员明确表示其不同意申请人的赔偿诉求，拒绝调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》

第二十一条第一款第（三）项及《广州市行政调解规定》第二十二条规定，工作人员依法作出结案处理，工作人员于2023年6月9日通过短信方式告知投诉人处理结果并将该结果反馈至全国12315系统。

二、申请人的举报内容不属于被申请人职责范围，被申请人已按照程序要求移交有权处理部门并书面告知申请人

根据《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》（穗南发〔2019〕1号）、《关于印发〈南沙区综合行政执法改革若干问题的工作指引〉的通知》（穗南编函〔2019〕1号）等文件规定，南沙区综合行政执法局负责在南沙区范围内行使工商、质监、食品药品等领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权，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2023年4月18日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），并于2023年4月19日以OA系统转送至南沙区综合行政执法局，亦通过短信告知申请人其举报事项已移送至有权处理机关南沙区综合行政执法局，同时告知了移送依据以及联系方式。

三、被申请人终止调解符合规定，对被投诉举报人违法违规的内容亦无调查核实处理的职权。

首先，申请人关于被申请人未经其同意就启动调解程序，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的主张，

被申请人不予认可。第一，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条的规定，对“经投诉人和被投诉人同意”进行调解，无规定市场监管部门需单独先征求投诉人是否同意调解的意见，被申请人对于投诉的重要处理方式是调解，消费者提出投诉请求，即表明其同意以调解等方式来处理该投诉事项，因此《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条仅规定被投诉举报人拒绝调解的，市场监管部门应终止调解，而未规定投诉人不同意调解的，市场监管部门应终止调解；第二，调解需建立在投诉人和被投诉人自愿的前提下，只要有任何一方不同意调解的，被申请人应终止调解。本案中，工作人员征求被投诉举报人是否愿意接受调解时，被投诉举报人明确表示拒绝调解，已满足《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定的应终止调解的情形，故被申请人终止调解程序，合法合理。另外，被申请人的调解工作并未侵犯申请人的合法权益，而是更好地保障了其消费权益。

其次，申请人关于其投诉举报含有违法违规内容，被申请人却不调查核实处理的主张。根据上文所述，对于被投诉举报人的违法违规内容，被申请人已无调查核实处理的职权，并且也已将线索移交给有处理职权的部门。

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，不存在违法行为，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2023年4月16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：144011500202304160131XXXX）。该投诉单主要载明：“投诉人：嵇X，联系电话：1375569XXXX。投诉详情信息：企业名称：广州XX贸易有限公司；商品/服务类型：孕妇连衣裙；品牌：XX；争议发生时间：2023-4-16；投诉问题类型：销售的产品或者其包装上的标识无产品质量检验合格证明；诉求内容：赔偿损失、退赔费用、停止侵权、核定侵权责任。投诉内容：本人于2023年4月12日在拼多多平台XX母婴官方旗就店购买孕妇连衣裙一件。4月16日收到货后拆开包装发现商品标签上没有生产厂址、产品质量检验合格证明、生产日期等，属于“三无”产品。商品质量不符合国家生产标准，本人的合法权益受到了侵害。和商家联系协商没有得到合理解决，经查询，该商家销售“三无产品”涉嫌违反《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第一项、第二项、第三项规定。本人在此依法请求广州市南沙区市场监管部门依照《中华人民共和国产品质量法》第二十七条、第四十九条、第五十四条和《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十八条、第五十五条规定，对商家进行行政处罚和对本人进行依法赔偿。并依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条、第十四条规定，对申请人的投诉举报进行登记、受理、立案、查处，法定时间办结，依法履行告知义务，调查处理结果加盖单位公章邮寄或邮件送达。”

2023年4月17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。2023年4月18日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕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，并于次日以电子公文形式送达广州市南沙区综合行政执法局。

2023年4月19日，被申请人通过短信平台向申请人手机号1375569XXXX成功发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】嵇X：我局已收到你关于广州XX贸易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）。”

2023年5月29日，广州XX贸易有限公司（下称被投诉举报人）向被申请人提交涉案商品的合格证照片，载明：“品牌：YACHENXX；产品名称：孕妇连衣裙；执行标准：FZ/T 81004-2012；安全类别：GB 18401-2010 B类；等级：合格品；公司地址：广东省广州市海珠区XX村。”

2023年5月29日，被申请人致电被投诉举报人，告知其申请人投诉的内容和诉求。2023年6月5日，被申请人再次致电

被投诉举报人，被投诉举报人明确表示拒绝申请人的诉求。

2023年6月9日，被申请人在全国12315平台对申请人的投诉作出《办结反馈》（投诉单编号：144011500202304160131XXXX）（下称《办结反馈》），内容为：

“2023年4月18日至6月9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》第二十一条第一款第（三）项规定，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6月9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，被投诉举报人广州XX贸易有限公司的注册地址为广州市南沙区XX路XX号，经营范围为服装零售等。

2023年6月16日，申请人不服被申请人作出的《办结反馈》，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《办结反馈》（投诉单编号：144011500202304160131XXXX），被申请人提供的《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202304160131XXXX）、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〔2023〕第XX号）、电子公文收文页面截图、短信发送平台页面截图、通话记录、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《办结反馈》事实清楚，证据充分，适用依据正确。

《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。”第十八条第一款规定：“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。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（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；……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。针对申请人提出赔偿损失、退赔费用、停止侵权、核定侵权责任的投诉事项，被申请人依法进行调解，但因被投诉举报人明确表示拒绝调解，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）第二十一条第一款第（三）项的规定，终止调解，并向申请人作出《办结反馈》，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，已依法履行采用调解方式处理投诉的法定职责，本府予以认可。

三、申请人请求撤销《办结反馈》不属于行政复议受案范围。

《中华人民共和国行政复议法》第二条规定：“公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益，向行政机关提出行政复议申请，行政机关受理行政复议申请、作出行政复议决定，适用本法。”第八条第二款规定：“不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。”《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条规定：“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：……（五）属于行政复议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具体行政行为才属于行政复议受案范围。而行政调解行为遵循自愿原则，当事人对行政机关作出的民事纠纷调解行为不服的，可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。本案中，被申请人依法采取调解方式处理申请人的投诉，该调解属于行政调解行为，申请人现以被申请人未经同意启动调解程序为由，要求撤销被申请人作出的《办结反馈》及确认被申请人程序违法，该请求不属于行政复议受案范围，本府依法应予驳回。

关于申请人提出被申请人未对其举报进行核实处理，要求责令其立案调查的复议请求。《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：……（二）行使质量技术监督领域法律、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，申请人请求对被投诉举报人涉嫌销售“三无产品”的行为进行查处，依照上述规定，该举报事项不属于被申请人的法定职责。被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕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，并告知申请人转送处理情况，已履行法定职责，依法有据。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（二）项的规定，驳回申请人的行政复议申请。

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

二〇二三年八月十一日