

广州市从化区人民政府

驳回行政复议请求决定书

从化府行复〔2024〕66号

申请人：付某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人申请确认被申请人未在法定期限内告知申请人投诉事项终止调解的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年3月22日予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

申请人称：

申请人在2023年11月11日通过向被申请人邮寄挂号信投诉举报广州某科技有限公司滴眼液违法一案，单号：XA2180338XXXX，被申请人签收后处理。被申请人于11月27日告知投诉部分受理。同时2023年12月1日告知未发现被举报主体，列异常。申请人与商家至今未达成和解，被申请人未告知终止调解。根据《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”。涉案被投诉举报超市位于被申请人辖区，因此被申请人具有依法处理投诉的职责。

再根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定：“第二十一条 有下列情形之一的，终止调解：……（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；……；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”。被申请人2023年11月27日受理投诉后+45工作日调解+7工作日=2024年2月6日，法定期限内申请人与被投诉超市未达成和解，被申请人未依法履行告知申请人终止调解，属于违法。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条“市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法”及根据行政复议法以及实施条例，请复议机关全面审查被申请人处理投诉的程序合规性，根据行政复议有错必究原则提出该复议。

被申请人称：

2023年11月15日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，投诉举报信反映其在拼多多平台“某专营店”购买的叶黄素滴眼液涉嫌虚假宣传，诉求为退款、赔偿损失，及给予其奖励。

2023年11月23日，被申请人作出受理申请人投诉的决定，并于2023年11月27日，告知申请人投诉受理情况。

被申请人查询广州市市场监督管理局信用监管综合系统，发现被投诉人广州某科技有限公司已于2023年9月6日纳入经营

异常名录，因此，被申请人于2023年12月1日告知申请人被投诉人主体被纳入异常名录，无法与相关人员取得联系。

根据《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”的规定，被申请人于2023年11月15日收到投诉人的投诉举报信后，分别按照投诉程序和举报程序进行了处理，对于投诉程序，于收到投诉之日起七个工作日内即2023年11月23日决定受理，并于2023年11月27日，告知申请人投诉受理情况。因发现被投诉人主体被纳入异常名录，无法与相关人员取得联系。2023年12月1日，被申请人将相关情况告知申请人。

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“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”及第二十一条第二款“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”的规定，

当事人被纳入异常名录，无法取得联系，属于上述法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。

对于举报程序，因发现被举报人主体被纳入异常名录，无法与相关人员取得联系，无法进一步核查被举报人是否具有违法行为，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第（四）项的规定，被申请人决定不予立案，并将举报不立案情况告知申请人。

综上，被申请人对申请人提出的投诉事项于七个工作日内作出受理的决定，后经调查发现被投诉人主体被我局纳入异常名录，无法与相关人员取得联系，被申请人将相关情况告知申请人，并告知申请人其举报事项不立案。申请人的程序知情权没有受到侵害，被申请人对申请人投诉事项的处理证据充分，适用法律法规准确，程序合法。恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

申请人于 2023 年 10 月 10 日在广州某科技有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的拼多多平台网店“某专营店”支付 21.9 元购买 1 瓶“叶黄素眼药水”，收货后认为被投诉人存在虚假，于 2023 年 11 月 11 日通过信件（单号：XA2180338XXXX）向被申请人邮寄投诉举报信，要求被举报人退款 21.9 元，赔偿 1000 元，精神损害 1000 元及举报奖励。2023 年 11 月 15 日，被申请人收到上述投诉举报信，并在全 12315 平台对投诉和举报事项分别予以录入。

2023 年 11 月 27 日，被申请人通过全国 12315 平台告知申请

人其投诉事项已受理。

根据申请人反映的违法线索，被申请人登入广州市市场监督管理局信用监管综合系统，发现被投诉人已于2023年9月6日被纳入经营异常名录，纳入原因为通过登记的住所或者经营场所无法联系，现仍未移出经营异常名录。2023年12月1日，被申请人通过全国12315平台短信告知申请人上述调查情况。

以上事实，有涉案商品照片、涉案产品交易页截图、信件封面截图、单号（XA2180338XXXX）物流信息、投诉举报信、全国12315平台短信详情截图等证据予以证实。

申请人申请确认被申请人未在法定期限内告知申请人投诉事项终止调解的行为，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

本府认为：

根据《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”，被申请人具有对辖区内投诉举报行为处理的职权。

《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”。

本案中，被申请人于2023年11月15日收到投诉举报信，经

调查发现被投诉人于2023年9月6日因通过登记的住所或者经营场所无法联系而被纳入经营异常名录且至今未移出，并于2023年12月1日通过全国12315平台告知申请人上述调查情况，其在法定期限内已履行相应职责。该答复虽并未明确告知其投诉事项已作出终止调解，但结合上述调查情况，被申请人作出的涉案答复的内容实则已告知申请人，其投诉事项因客观上无法联系被投诉人而终止调解，该答复不会对申请人造成误解，亦未对其权利义务造成实际影响。

综上，被申请人在受理前已经履行法定职责，应驳回申请人的行政复议请求。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以在收到本决定书之日起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

广州市从化区人民政府

二〇二四年四月十七日

