

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〕239号

申请人：黄某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2024年5月31日作出终止调解的答复，向本府申请行政复议，本府依法于2024年8月5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：

- 一、被申请人擅自认定申请人诉求，未遵循公正原则。
- 二、被申请人从未听取申请人意见，未依法履行其职责。
- 三、被申请人侵犯申请人财产权，应按规定依法赔偿。

被申请人称：

2024年5月20日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，反映广州某电子商务有限公司存在虚假宣传，请被申请人依法查处并组织调解。

2024年5月26日，广州某电子商务有限公司提交无法达成调解说明，表示其愿意退货退款，但不接受任何赔偿，截至广州某电子商务有限公司出具无法达成调解说明时，申请人未向广州某电子商务有限公司提出退货退款的诉求。广州某电子商务有限公司与申请人无法达成调解。

2024年5月31日，被申请人通过全国12315平台将被投诉人无法达成调解，决定终止调解的情况告知申请人。

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”，被申请人对申请人投诉广州诗涵电子商务有限公司告知其终止调解情况，证据充分，适用法律法规准确，程序合法。

被申请人依法履行了职责，恳请行政复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

申请人称其于2024年4月23日在广州某电子商务有限公司

（下文简称“被投诉人”）经营的天猫平台店铺购买1盒“金鸡妇科凝胶”，收货后发现涉案产品为消证字产品，被投诉人却宣传具有“私处护理、抑菌止痒”等功效，暗示涉案产品属于药品，违反了《中华人民共和国广告法》的规定，遂于2024年5月18日通过信件向被申请人邮寄投诉举报信，其请求内容为依法调解、依法查处等。

2024年5月20日，被申请人收到上述投诉举报信，并组织被投诉人进行调解。2024年5月26日，被投诉人向被申请人提交《无法达成调解说明》，其表示针对申请人的调解诉求，同意为申请人退货退款，但不接受任何赔偿，对申请人的调解，无法达成。因无法达成调解，被申请人对该投诉事项作出终止调解的决定，并于2024年5月31日通过短信告知申请人上述调解结果。

以上事实，有信件物流详情、无法达成调解说明、短信详情等证据予以证实。

申请人不服被申请人于2024年5月31日作出终止调解的答复，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：……（四）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；……；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，申请人通过信件向被申请人提出投诉举报事项，其诉求为依法调解，属请求市场监督管理部门解决该争议的行为，系投诉事项。被申请人对申请人的投诉事项依法组织被投诉人进行调解，因被投诉人拒绝退货退款以外的调解而终止，后其于2024年5月31日通过短信告知申请人其提出的投诉事项已终止调解的结果。故针对申请人的投诉事项，被申请人已在法定期限内履行相应职责。此外，关于申请人主张被申请人未经询问其意见而组织调解属程序违法。根据上述规定，被申请人采用调解方式处理投诉事项，需投诉人和被投诉人双方均同意。本案中，在被投诉人明确拒绝调解的情况下，被申请人作出终止调解的决定，并无不当。

综上，被申请人在行政复议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

二〇二四年八月二十日