

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〕273号

申请人：张某。

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7月5日对其提出的投诉事项作出终止调解的决定，向本府申请行政复议，本府依法于2024年8月29日予以受理。本案于2024年9月27日由简易程序转普通程序审查，审查过程中已听取争议双方意见，现已审查终结。

申请人称：

申请人因购买到水草之家销售的龙眼木，龙眼叶，向被申请人进行投诉举报，后收到被申请人的投诉结案反馈没有收到举报反馈。申请人不服遂申请行政复议。

1. 被举报人销售的涉案产品确实存在违法情形，然而被举报人生产的涉案产品至今仍未被整体召回，此时正摆放在电商平台里继续售卖。按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条、第三十一条的规定。被申请人未在十五天内告知申请人举报结果，属程序违法。

2. 申请人认为，被申请人已经受理申请人的投诉，按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，应该组织调解，但被申请人并没有真正组织调解，将调解形式化，作为消费者的合法权益受到损害。

3. 被申请人有责任告知申请人，采用的什么程序进行执法活动，执法人员有哪两位组成。申请人要提供新证据向谁提供，亦与其无法联系。申请人认为无法令人信服。不符合程序规定。

被申请人称：

2024 年 6 月 7 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水草之家购买的龙眼木、龙眼叶无厂名、厂址且涉嫌虚假宣传，诉求为退款、赔偿损失。

2024 年 6 月 10 日，被申请人告知申请人投诉受理情况。

2024 年 7 月 5 日，广州市某电子商务有限公司（下文简称“被投诉人”）提交无法达成调解说明，表示愿意退货退款，但是拒绝任何赔偿。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：……（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”的规定，被投诉人明确表示无法达成调解协议，被申请人终止调解。并于 2024 年 7 月 5 日，将终止调解情况告知申请人。

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 2024 年 6 月 7 日收到申请人的投诉举报信后，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 2024 年 6 月 10 日决定受理，并告知申请人投诉受理情况。因被投诉人表示无法达成调解，被申请人决定终止调解。并于 2024 年 7 月 5 日，将终止调解情况告知申请人。

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，后因被投诉人明确表示无法达成调解协议，被申请人终止调解，并按时告知申请人终止调解结果。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：

申请人称其在被投诉人广州市某电子商务有限公司经营的拼多多平台店铺购买涉案产品“龙眼木、龙眼叶”，收货后认为涉案产品属于三无产品且存在虚假宣传，遂于 2024 年 6 月 4 日通过信件向被申请人邮寄投诉举报信，要求被申请人组织调解，并责令被

投诉人退还货款并进行赔偿。

2024年6月7日，被申请人收到上述投诉举报信。2024年6月10日，被申请人向申请人手机尾号“8158”发送短信，告知申请人所提出的投诉事项已决定受理的结果。该短信详情，显示发送状态为用户已接收。

2024年6月17日，被申请人前往被投诉人所在经营场所进行现场检查并组织调解。2024年7月5日，被投诉人向被申请人表示同意为申请人办理退货退款，但拒绝赔偿调解，针对申请人提出的赔偿诉求，无法达成调解，并提交《无法达成调解说明书》予以说明。因被投诉人表示无法达成调解，被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（四）项的规定，决定终止调解，并于2024年7月5日向申请人手机尾号“8158”发送短信，告知申请人有关投诉事项的调解情况及结果。该短信详情，显示发送状态为用户已接收。

以上事实，有投诉举报信、信件物流详情、现场笔录、无法达成调解说明书、短信详情（若干）等证据予以证实。

申请人不服被申请人于2024年7月5日对其提出的投诉事项作出终止调解的决定，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，申请人向被申请人邮寄投诉举报信，要求被申请人组织调解，并责令被投诉人退还货款并进行赔偿等诉求，属于投诉事项。被申请人对申请人的投诉事项依法受理后，根据其诉求组织被投诉人进行调解，被投诉人针对申请人的调解方案仅同意退货退款，但无法达成赔偿调解。据此，被申请人作出终止调解的决定后，

并于 2024 年 7 月 5 日告知申请人上述调解情况及结果，符合规定，并无不当。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组织其进行调解即作出终止调解的决定，属于程序违法，于法无据，本府不予支持。

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

二〇二四年十月十二日