

# 广州市从化区人民政府 驳回行政复议申请决定书

从化府行复〔2024〕261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8月13日在全国12315平台上对其提出的投诉事项作出不予受理的答复，向本府申请行政复议，本府依法于2024年8月21日予以受理。本案适用普通程序审查，审查过程中已听取争议双方意见，现已审查终结。

## 本府查明：

2024年8月12日，申请人通过全国12315平台向被申请人进行投诉，要求处理其与其某修脚保健服务集团（下文简称“被投诉人”）之间的消费纠纷。2024年8月13日，被申请人核查被投诉人所在经营地址为陕西省西安市国际港务区港兴三路，不属其监管区域，其不具有处理权限，进而不予受理申请人提出的投诉事项，并告知其向陕西省西安市市场监管部门反映。

2024年8月13日，申请人再次通过全国12315平台向被申

请人进行投诉，要求处理其与其某修脚保健服务集团之间的消费纠纷。申请人在本次投诉中记载被投诉主体的联系地址为广州市从化区江埔街某号，并表示曾于 2023 年 7 月向被申请人反映上述投诉事项。2024 年 8 月 19 日，被申请人不予受理其提出的上述投诉事项，并告知申请人，其投诉事项与案外人吴某通过广州市 12345 政府服务热线（工单编号 0823061913171574701）反映的问题为同一诉求，且该投诉事项已作出终止调解的结果，不再重复受理，并建议其通过仲裁或诉讼解决相应争议。

另查，2023 年 7 月，案外人吴某通过广州 12345 政务服务便民热线向被申请人反映，要求被投诉人退还 4850 元的修脚服务款。2023 年 7 月 5 日，被申请人前往被投诉人所在经营场所了解情况，并发现被投诉人为加盟店，在辖区经营主体为广州市从化某养生馆。2023 年 7 月 7 日，被投诉人向被申请人表示案外人吴某在其店面有已消费 256 元的洗脚项目及口头约定预付的 4000 元血胞刺修复项目、850 元灰指甲修复项目，双方未签订书面服务合同，被投诉人可按照口头约定的内容为吴某继续提供服务，但不同意为其办理退款，并拒绝任何调解。2023 年 7 月 12 日，被申请人通过短信告知案外人吴某上述调解情况及结果。2023 年 7 月 18 日，被申请人再次收到案外人吴某提交的广州 12345 政务服务便民热线工单。2023 年 7 月 29 日，被申请人通过短信告知案外人吴某其提出的投诉事项已终止调解的结果。

以上事实，有投诉单（若干）、广州 12345 政务服务便民热

线工单登记表（若干）、拒绝调解情况说明、全国 12315 平台截图（若干）等证据予以证明。

申请人不服被申请人于 2024 年 8 月 13 日在全国 12315 平台上对其提出的投诉事项作出不予受理的答复，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。

《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法”，第三十条第一款第（二）项规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：……（二）申请人与被申请人行政复议的行政行为有利害关系”，第三十三条规定：“行政复议机关受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合本法第三十条第一款规定的，应当决定驳回申请并说明理由”。

本案中，申请人并非实际消费者，在其向被申请人提出处理与被投诉人之间的消费纠纷前，实际消费者吴某已多次向被申请人提出解决上述纠纷的请求，被申请人均进行了处理，但因被投诉人拒绝调解而终止。在此情况下，申请人仍对被申请人提出处

理相应的消费纠纷，构成重复申请。因此，被申请人作出的答复未减损申请人的权益，也未增加其义务，对其权益未产生实际影响，故申请人与该答复不具有利害关系。

综上，申请人提起的事项不属于行政复议的范围。

**本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

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

二〇二四年十月十五日