

广州市海珠区人民政府

行政复议决定书

海珠府复字〔2021〕199号

申请人：陈某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2021年9月1日对广州12345政府服务热线工单作出的办理情况答复（以下简称涉案答复），于2021年10月20日提起行政复议。本府依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：

1. 撤销涉案答复；2. 责令重新办理。

申请人称：

申请人于2021年7月14日通过广州12345网络平台进行实名投诉，将在广州市海珠区某家具城的某店购买到劣质沙发的问题投诉到被申请人处，并提供了证据材料。工单投诉内容为：5

月 28 日收到的新沙发，才一个多月，沙发表皮翻起皮屑，坐的位置有变色，申请人与销售人员联系，但对方服务态度不好，至今未解决问题。被申请人于 2021 年 9 月 1 日对申请人作出涉案答复。申请人不服被申请人的处理结果。

一、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”申请人于 2021 年 7 月 14 日投诉，直到 2021 年 8 月 11 日被申请人才来电沟通。

二、8 月 11 日 10 时 32 分被申请人致电告知商家的调解方案为各出 1000 元换新皮。申请人在电话中明确表示不同意，并表示此结果是在投诉前商家与申请人沟通的方案，申请人不同意才向被申请人反馈问题的。对此，被申请人表示再与商家进行沟通协调。申请人当日收到投诉工单需要延期办理的短信。

8 月 24 日 16 时 15 分被申请人致电表示商家给出的方案不变，申请人表示不同意。被申请人表示商家会上门做现场检测，并告知申请人商家随后会跟申请人进行沟通，但商家之后并未联系申请人。申请人翌日收到投诉工单需要延期办理的短信。

8 月 31 日被申请人致电申请人，表示商家已上门检测并断定是申请人不正当使用导致沙发掉皮。商家的处理结果还是双方各承担一半返修费用，申请人如不同意可以对商品进行第三方检测，检测出问题商家愿意承担一切后果。申请人明确向被申请人

表示商家并没有上门检测，也没有证明是何种不正当使用导致沙发掉皮的。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十条“需要进行检定、检验、检测、鉴定的，由投诉人和被投诉人协商一致，共同委托具备相应条件的技术机构承担。除法律、法规另有规定的外，检定、检验、检测、鉴定所需费用由投诉人和被投诉人协商一致承担。检定、检验、检测、鉴定所需时间不计算在调解期限内。”之规定，因要双方共同协商一致送检，申请人在电话中明确表示这个投诉没完。

被申请人翌日通过短信答复：“商家同意您自行寻找国家认可的检测机构对沙发进行检测，需让检测机构提供营业执照、国家认定许可检测的证书给商家查看，商家认同该机构之后，再一同见证取皮和检测。商家愿意全力配合顾客到正规的检测机构检测，如是质量问题，商家愿意按国家三包该怎么赔就怎么赔给您；如检测出来是非质量问题，顾客需承担检测费用，如需换皮，商家表示需要顾客支付1000元换皮费用。承办人员于2021年9月1日16时38分联系告知处理结果，您表示同意办结工单，如商家不配合检测，承办人员愿意继续跟进处理。”申请人从未在电话沟通中表示同意办结工单。

三、被申请人表示商家已上门检测，但实际上申请人从未见到有人上门检测，被投诉商家说谎，被申请人也没有调查取证。申请人购买的沙发正常使用一个月内出现问题是不合理的，被申请人没有依法对投诉事项进行调查和调解。依据《市场监督管理

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。”之规定，被申请人并未对在调解中发现涉嫌违反法规的线索进行核查，被申请人行政不作为，未履行《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条的法定职责。

被申请人答复称：

一、被申请人依法处理申请人投诉，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确

（一）被申请人依法履行了投诉处理的法定职责，程序合法

2021年7月14日，申请人通过广州12345政府服务热线反映其于2021年5月28日在广州市海珠区某家居城开设的店铺（实为广州市海珠区某家具店，以下简称商家）支付4980元购买皮质沙发，使用一个月后发现沙发出现掉皮及变色现象。12345平台当日受理了申请人的投诉，并转交我局处理。经我局协商调解，商家愿意配合申请人到正规的检测机构检测，如是质量问题，商家愿意按国家三包进行赔偿；如非质量问题，申请人需承担检测费用，如需换皮，商家表示需要申请人支付1000元换皮费用。

《广州市12345政府服务热线管理办法实施细则》第十七条第（二）项规定：“热线实行事项限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：……（二）投诉举报、求助、建议类事项，自收到事项之日起20日内办结；……”第二十三条规定：“除

突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以 2 次为限。办理期限为 20 日的事项，每次延期 10 日；其他办理期限的事项，每次延期的时限和办理期限相同。”

我局于 2021 年 8 月 11 日申请延期，延期至 2021 年 8 月 26 日，于 2021 年 8 月 25 日申请第二次延期，延期至 2021 年 9 月 9 日。我局于 2021 年 9 月 1 日将处理结果通过 12345 热线系统短信告知了申请人。

（二）涉案答复事实认定清楚、适用依据正确

我局找商家了解情况，商家提供了涉诉沙发《使用说明书》《产品合格证》以及《检验报告》，《检验报告》显示沙发所检项目符合 QB/T1952.1-2012 标准要求。商家将申请人沙发损坏情况及图片反映给涉诉沙发工厂，工厂专业师傅认定沙发属于人为损坏，并出示了涉诉沙发同等批次皮革的检测合格报告。经执法人员调解，商家给出具体处理方案：需整套沙发换皮处理，费用共 2000 元，工厂同意和申请人一人承担一半费用。2021 年 8 月 11 日，我局联系申请人，告知商家处理方案，申请人不同意该方案。2021 年 8 月 13 日，我局进一步致电商家，商家表示沙发损坏属于人为，除了换皮没有其他处理方案，同时商家表示愿意配合申请人到正规检测机构进行检测，如是质量问题，按国家三包进行赔偿；如是人为损坏，申请人需承担检测费用并承担沙发维修费用 1000 元。8 月 24 日我局联系申请人，申请人同意检测，

要求商家尽快在涉诉沙发中取皮检测。2021年9月1日，我局通过办公电话将处理结果告知申请人，同时通过12345热线平台短信发送处理情况。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条“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。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。”、第十八条“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。”、第二十条“需要进行检定、检验、检测、鉴定的，由投诉人和被投诉人协商一致，共同委托具备相应条件的技术机构承担。除法律、法规另有规定的外，检定、检验、检测、鉴定所需费用由投诉人和被投诉人协商一致承担。检定、检验、检测、鉴定所需时间不计算在调解期限内。”以及第二十二条第二款“未制作调解书的，市场监督管理部门应当做好调解记录备查。”的规定，我局采用电话调解的方式处理投诉，并促成调解方案。

综上所述，我局依法履行了处理投诉的法定职责，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确。

二、对申请人意见的回应

1. 申请人通过广州12345政府服务热线平台投诉，12345平台于2021年7月14日发送受理短信，通知申请人可在广州12345微信公众号“微服务”查询最新进度，视为受理了申请人的投诉。

2. 经我局电话调解，申请人与商家一致同意寻找国家认可的

检测机构对沙发进行检测，商家愿意全力配合顾客到正规的检测机构检测，如是质量问题，商家愿意按国家三包进行赔偿；如非质量问题，申请人需承担检测费用，如需换皮，商家表示需要申请人支付 1000 元换皮费用。上述内容已在 12345 平台进行回复。我局于 2021 年 9 月 1 日致电申请人告知上述处理结果，同时告知如商家不配合检测，我局愿意继续跟进处理。我局据此办结工单，并无不当。

3. 经查，商家持有有效的《营业执照》合法经营，能提供涉诉沙发《出厂合格证明》、供货商《营业执照》、同批次产品《检验报告》和牛皮革《检验报告》，未发现涉诉产品存在质量问题，现有证据不能证明商家存在违法行为。

4. 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。”的规定，我局以事实为依据，以法律为准绳，依法保护消费者的合法权益，同时保障经营者的正当经营权，按照自愿、平等、公平的原则进行调解，积极促成调解方案。在双方一致同意对涉诉沙发进行检测的情况下，为避免检测时间过长导致工单超期（12345 工单延期以 2 次为限），及时办结工单，同时承诺工单办结后，如商家不配合检测，我局将继续跟进处理，遵循了处理投诉公正、高效的原则。

综上所述，对于申请人投诉反映的问题，我局已依法处理，事实认定清楚、适用依据正确，程序合法。申请人的复议请求缺

乏事实基础和法律依据，因此，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

本府查明：

2021年7月14日，申请人通过广州12345政府服务热线投诉消费维权问题，反映其于2021年5月16日在位于广州市海珠区某家居城的商家支付4980元购买皮质沙发，并于5月28日收货。沙发使用一个多月后出现掉皮屑及变色现象，商家至今未解决问题，申请人要求换货。该工单翌日转派给被申请人处理。

被申请人于8月11日电话联系申请人，因未能调解成功，被申请人当日延长工单办理期限至8月26日。8月24日，被申请人再次电话联系申请人，并于翌日延长工单办理期限至9月9日，延期理由为“市民需要商家上门处理问题，工作人员正在跟进处理”。9月1日，被申请人作出涉案答复，并办结工单。9月3日，因申请人不满意，该工单退回被申请人重办。被申请人于9月8日再次作出答复，答复内容与9月1日答复内容一致。

被申请人工作人员聊天记录显示，本案调解过程中，工作人员沟通情况如下：8月11日申请人表示商家曾联系其让师傅上门看沙发，后来商家加了微信说取皮检测，但商家均没有付诸行动。申请人要求取她所购买的沙发的皮革去检测。8月13日商家表示愿意配合顾客检测，如有质量问题，商家按国家三包政策赔偿。如属人为损坏，商家可以给出的最优惠方案为更换沙发皮革，顾客支付1000元。8月31日，申请人表示不同意商家认为

是人为损坏的意见，希望商家派人上门，在双方见证下由检测机构取皮，并要求商家出示沙发的出厂报告。商家表示由申请人找符合资质的检测机构，再一同见证取皮和检测。

经被申请人核查，涉案产品销售者为个体工商户“广州市海珠区某家具店”，经营者黄某，经营场所为广州市海珠区某路某号。涉案产品生产者为“惠州市某家具有限公司”，法定代表人黄某。涉案产品《合格证》载明沙发型号为 6026K82/K11，生产日期为 2021 年 5 月 22 日，执行标准 QB/T1952.1-2012。深圳市某检测技术有限公司于 2021 年 4 月 25 日出具的《检验报告》载明，生产者委托检验的沙发所检项目符合 QB/T1952.1-2012 标准要求。该报告中的样品图片为有扶手单人沙发，而申请人提供照片显示其购买的是无扶手三人沙发。

以上事实，有《广州 12345 政府服务热线工单登记》、12345 平台记录、沙发照片、营业执照、沙发《合格证》、沙发《检验报告》、短信通知、以及微信记录等证据证实。

本府认为：

《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。”第十二条规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”被投诉商家位于广州市海珠区，被申请人具有处理申请人投诉举报的法定职权。

《广州市 12345 政府服务热线管理办法实施细则》第十七条

第（二）项规定：“热线实行事项限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：……（二）投诉举报、求助、建议类事项，自收到事项之日起20日内办结；”第二十三条：“除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以2次为限。办理期限为20日的事项，每次延期10日；……”第五条载明该细则中期限要求的“日”均指工作日。被申请人于7月15日承办涉案工单，于8月11日和25日两次申请延期，于9月1日作出涉案答复，符合上述规定。申请人通过广州12345政府服务热线而非市场监管投诉举报平台投诉消费维权问题，被申请人执行广州市12345政府服务热线的程序规定，直接在期限内作出涉案答复，不另行告知是否受理，并无不妥。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条规定：“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。……”被申请人提供核查情况说明未发现商家存在涉嫌违法的线索，但沙发《检验报告》中的样品图片与申请人购买的沙发不一致，不能直接证明申请人购买的沙发不存在质量问题。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十二条规定：“经现场调解达成调解协议的，市场监督管理部门应当制作调解书，但调解协议已经即时履行或者双方同意不制作调解书的除外。调解书由投诉人和被投

诉人双方签字或者盖章，并加盖市场监督管理部门印章，交投诉人和被投诉人各执一份，市场监督管理部门留存一份归档。未制作调解书的，市场监督管理部门应当做好调解记录备查。”被申请人主张本案调解成功，但所提供的证据未能直接证明双方已达成调解协议并即时履行或者双方达成合意且同意不制作调解书。涉案答复主要事实不清、证据不足。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项规定，

（一）撤销涉案答复；

（二）责令被申请人在收到《行政复议决定书》之日起二十个工作日内重新答复。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》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

二〇二一年十二月十五日