

广州市海珠区人民政府

行政复议决定书

海珠府复字〔2022〕104号

申请人：万某某。

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作出的12345工单回复，于2022年6月1日提起行政复议申请，本府依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：

确认被申请人作出的12345工单回复违法，并要求重新处理。

申请人称：

本人于2021年12月11日向广州市某健身有限公司（以下简称涉案商家）购买了健身卡，使用期为12个月。该健身房分别于2021年12月21日和2022年1月22日在19时提前结束营业。该健身房在2021年1月25日至2022年2月9日期间停业14日。当时与涉案商家签订协议时，其并没有对放假进行说

明。针对健身房提前结束营业的行为，我与涉案商家销售沟通并表示需要退卡。销售人员表示因2021年12月21日是冬至，所以提前结束营业，过年期间是不会放假的，我认可了上述解释。但在2022年1月21日销售人员通知我，次日健身房会在19时提前结束营业，且过年期间需要放假14天。我认为该行为侵犯了消费者的权益，所以我要求退卡，但销售人员拒绝且态度恶劣。我于2022年3月24日通过12345热线申请举报，承办人员没有核实清楚就作出12345工单回复。针对该回复，我认为健身房在协议内没有尽到告知义务，并有欺诈行为。我要求退款，健身房拒绝，属于违法行为。2022年4月8日和4月26日，我进行第二次和第三次举报。针对涉案商家不合理的行为，我经过一次投诉和三次举报，均没有得到处理。所以我申请行政复议。

被申请人答复称：

一、被申请人依法处理申请人投诉举报，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举报处理的法定职责，程序合法

2022年1月21日，被申请人在广东市场监管投诉举报平台收到申请人的投诉单。申请人投诉称其在涉案商家购买一年健身卡服务，但涉案商家不定期放假休息，影响其正常使用，要求退款。被申请人依法受理该投诉。鉴于涉案商家拒绝申请人的退款要求，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》

第二十一条之规定，被申请人依法终止调解，并于2022年3月24日告知申请人处理结果。

2022年3月25日，被申请人收到申请人通过广州12345政府服务热线登记的举报工单，举报内容为其在涉案商家购买一年健身房使用权，该健身房不定期放假休息影响使用，要求查处。被申请人依法受理该举报，于2022年3月28日对涉案商家进行现场检查，未发现涉案商家存在违法行为。被申请人决定不予立案，并根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条之规定，于2022年4月7日告知申请人处理结果。

此后，申请人分别于2022年4月8日、2022年4月26日通过广州12345政府服务热线举报涉案商家，举报内容与上述举报一致，为同一事项。被申请人依法受理并于2022年4月24日、2022年5月6日告知申请人处理结果。

二、事实认定清楚，适用依据正确

关于申请人提起的投诉，被申请人积极组织调解，但鉴于涉案商家不同意申请人的退款要求，双方无法达成一致。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条：“有下列情形之一的，终止调解：……（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；……”的规定，被申请人依法终止调解并通过电话回复申请人处理结果。

关于申请人提起的3宗举报。被申请人于2022年3月28日对涉案商家进行现场检查，涉案商家能提供《营业执照》及与申请人签订的《会籍申请表》，健身房内张贴有“营业时间9:00-22:30”的告示。经进一步调查，涉案商家承认其于2021年12月21日因冬至节、2022年1月22日因公司年会将营业时间调整为9:00-19:00，于2022年1月25日-2022年2月7日因春节放假暂停营业，上述情况分别于2021年12月18日、2022年1月21日通知会员。经核查双方签订的《会籍申请表》，未发现涉案商家在放假休息方面有侵犯消费者权益的违法行为。涉案商家也明确表示可以给申请人的健身卡续期。综上，被申请人认为涉案商家在为申请人提供的服务中，上述三种提前结束营业或放假的原因属经营过程中常见情况，且均提前告知会员，不存在主观故意侵犯消费者权益的行为。被申请人对申请人举报决定不予立案。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”以及《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，

经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”的规定，被申请人于2022年3月25日第一次收到广州12345政府服务热线举报工单，于2022年3月28日予以核查，于2022年4月7日通过热线系统短信将处理结果告知申请人。被申请人于2022年4月8日第二次收到广州12345政府服务热线举报工单，于2022年4月11日予以核查，于2022年4月24日通过热线系统短信将处理结果告知申请人。被申请人于2022年4月26日第三次收到广州12345政府服务热线举报工单，于2022年4月28日予以核查，于2022年5月6日通过电话将处理结果告知申请人。

综上所述，被申请人依法履行了处理投诉举报的职责，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

申请人在《行政复议申请书》中提出：1. 申请人一次投诉和三次举报未得到处理。2. 承办人员未进行核实，主观臆断处理问题。

1. 根据投诉单可知，申请人的诉求为：要求涉案商家退款。被申请人受理该投诉工单后积极组织调解，但因涉案商家明确表示不同意申请人的退款要求，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定依法终止调解并在规定时间内将结果告知申请人，依法履行处理投诉的法定职责，并无不当。

2. 根据三次举报单可知，申请人的诉求均为查处涉案商家的违法行为。被申请人受理上述举报后，对涉案商家进行现场检查、对双方签订的《会籍申请表》进行核查，并未发现涉案商家存在申请人举报的违法行为。被申请人不予立案处罚，符合法律规定。被申请人通过短信或电话在规定时间内将结果告知申请人，且申请人已知悉处理结果，申请人的权利未受到实际损害。被申请人履行了处理举报的法定职责，并无不当。

综上所述，对于申请人投诉举报反映的问题，被申请人已依法处理，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：

2022年1月21日，申请人向被申请人投诉涉案商家，称其购买了一年健身卡服务，但涉案商家不定期放假休息，影响使用，并要求退款。投诉单的反馈内容显示：投诉人明确拒绝调解。2月14日，涉案商家出具《情况说明》，主要记载：涉案商家不同意申请人的退款要求。

2022年3月24日，申请人举报涉案商家不定期放假休息影响使用，要求查处。3月28日，被申请人工作人员对涉案商家住所地进行现场检查。《检查笔录》主要记载：1. 现场开门营业，主要提供健身房服务；2. 健身房内贴有“营业时间9:00-22:30”的纸张；3. 现场检查涉案商家与申请人签订的会籍申请表。会籍申请表显示：2021年12月11日申请人申办半

年卡，总价为 800 元，涉案商家赠送 6 个月使用期。4 月 6 日，涉案商家再次出具《情况说明》，主要记载：1. 涉案商家因冬至节在 2021 年 12 月 21 日 19 时结束营业，因公司年会在 2022 年 1 月 22 日 19 时结束营业，因春节放假于 2022 年 1 月 25 日至 2 月 7 日暂停营业，均已提前告知会员；2. 涉案商家承诺对申请人补上相应时间，但不接受退款的要求。4 月 7 日，被申请人回复申请人举报处理结果。

2022 年 4 月 8 日申请人再次举报涉案商家不定期放假休息影响使用，要求查处。被申请人于 4 月 24 日回复申请人举报处理结果。

2022 年 4 月 26 日，申请人通过广州 12345 政府服务热线举报涉案商家，工单载明：诉求标题为反映其他经济违法举报问题；问题类别为退款纠纷；情况为申请人购买了一年健身房使用权，但健身房不定期放假休息影响使用。5 月 6 日，被申请人作出涉案 12345 工单回复，电话告知申请人：“经核查，该事宜不属于违法行为。经沟通，商家反馈可以给举报人的健身卡续期 12 天，建议举报人直接与商家联系。”

涉案商家提供了其于 2021 年 12 月 18 日、2022 年 1 月 21 日发布的因冬至、年会调整营业时间的通知，以及在相关微信公众号发布的春节放假通知。

以上事实有举报单、举报材料、现场笔录、现场照片、情况说明、截图、录像视频以及送达回执等证据证实。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定，被申请人具有对其行政区域内投诉举报作出处理的职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“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。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（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；……”第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”本案中，申请人不满意涉案商家放假休息影响健身房的使用，故提起了一次投诉和三次举报。被申请人针对申请人的投诉举报事项，已开展现场调查、证据收集，并将涉案商家拒绝退款以及愿意延期 12 天的情况告知申请人。本案申请人不服被申请人于 2022 年 5 月 6 日作出的 12345 工单回复（即第三次举报回复），被申请人经调查并无发现涉案商家存在违反市场监管法律法规的行为，故作出涉案 12345 工单回复，并无不当。如申请人认为涉案商家存在合同履行不能的问题，建议通过其他法律途径解决。

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一项规定，决定维持被申请人广州市海珠区市场监督管理局作出的12345工单回复。

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

二〇二二年七月二十七日