

广州市海珠区人民政府 行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕183号

申请人：郑某。

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2023年7月6日对其在全国12315平台提交的投诉单作出的办结反馈（以下简称涉案答复），于2023年7月14日向本府邮寄行政复议申请材料。本府于2023年7月16日收到申请材料，于2023年7月19日向申请人邮寄《补正材料通知书》，于2023年7月29日收到申请人补正后的行政复议申请材料，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.责令被申请人重新处理。

申请人称：

2023年6月16日至2023年7月6日，申请人仅接到涉案

商家客服的两次电话，被申请人未曾与申请人沟通，未履行投诉调解职能。

被申请人答复称：

2023年6月12日，申请人通过全国12315平台登记投诉工单，反映其通过广州某某信息科技有限公司(以下简称涉案商家)经营的某某平台下单采购药品后，相关商家存在拒绝发货、强行退款等拒绝履行合同的行为，要求涉案商家补足商品数量、退赔费用、赔偿损失等。

被申请人收到后依法转交属地市场监督管理所处理，并于2023年6月16日通过全国12315平台告知申请人受理投诉。被申请人依法向涉案商家了解相关情况，开展调解工作。涉案商家经与申请人协商后，出具书面情况说明，明确表示拒绝调解。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(三)项之规定，被申请人于2023年7月6日决定终止调解，当日通过全国12315平台告知申请人处理结果。

综上，被申请人依法处理申请人投诉事项，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确。

本府查明：

2023年6月12日，申请人通过全国12315平台登记投诉工单，反映：1.其经营的某某医药有限公司在某某平台采购药品时发生经营者拒不履行合同约定约定的问题，包括：(1)2022年11月14日从某多旗舰店购入布洛芬片164盒，卖方以各种理由拒

绝发货，后经多次催促，仅发货 21 盒，其余强行退款；（2）2022 年 12 月 8 日从某大夫旗舰店购入右美沙芬愈创甘油醚糖浆 100 盒，卖方伪造快递单，虚假发货；（3）2023 年 3 月 14 日从某药局旗舰店购入仲景归脾丸等，卖方拒绝发货，强制退款。2. 涉案商家为卖方哄抬防疫药品价格的行为提供便利，为卖方在签订合同后因价格上涨而拒绝履行合同的行为提供帮助，包括认可卖方虚假发货，默认买家同意卖方退款的程序设计不合理等。申请人诉求为补足商品数量、退赔费用、赔偿损失。

2023 年 6 月 16 日，被申请人通过全国 12315 平台告知申请人受理其投诉。

2023 年 7 月 3 日，涉案商家向被申请人属地市场监督管理所出具《情况说明》，说明：1 对申请人 2022 年 11 月 14 日的相关采购，经涉案商家调解，卖方按未发货部分货款金额的 10% 赔付 24 元给申请人。2. 对申请人 2022 年 12 月 8 日的相关采购，卖方已提供相关调解方案，但申请人不接受。对该采购单的纠纷，涉案商家不再调解。3. 对申请人 2023 年 3 月 14 日的相关采购，卖方超过 72 小时未发货，该订单退款处理，同时发送赔付款 100 元到申请人账户。对该采购单的纠纷，涉案商家不再调解。4. 综上，涉案商家已履行平台管理职责，对申请人的诉求拒绝调解。

2023 年 7 月 6 日，被申请人通过全国 12315 平台作出涉案答复，将涉案商家回复情况告知申请人，决定终止调解。

以上事实，有行政复议申请材料、被申请人答复材料、全国

12315 平台投诉单、涉案采购单资料，营业执照和情况说明等证据证实。

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。对电子商务平台经营者……的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。……”本案被投诉人位于广州市海珠区，被申请人具有处理申请人投诉的法定职权。

《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。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。”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；……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，被申请人于2023年6月12日收到申请人投诉，于2023年6月16日告知受理，经向涉案商家了解相关情况并在涉案商家明确拒绝调解的情况下，于2023年7月6日向申请人作出涉案答复，符合上述规定。

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）项的规定，维持被申请人作出的涉案答复。

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

二〇二三年九月二十七日

