

广州市海珠区人民政府

行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕166号

申请人：王某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人认为被申请人未履行法定职责，于2023年7月6日向本府提起行政复议申请。本府依法予以受理。因案情复杂，本府依法延长案件审查期限，现已审理终结。

申请人请求：

责令被申请人履行法定职责。

申请人称：

申请人于2022年12月27日通过广州12345平台举报广州市某某建筑装饰设计工程有限公司（以下简称某某公司）使用已作废的《建筑装饰装修工程质量验收规范》（GB50210-2001）与申请人签订装修合同，要求有关部门查处某某公司，制止其欺诈行为，维护消费者权益。广州12345平台于2023年

1月将申请人的投诉事项转交被申请人进行处理，被申请人至今无办理结果。

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）被申请人依法履行投诉举报处理的法定职责，程序合法

申请人通过广州12345平台登记投诉工单（登记编号0823012009360168301），投诉某某公司使用作废的装修标准与消费者签订合同，侵犯消费者权益，要求企业停止使用相关装修标准。海珠区消费者委员会南洲分会受理该投诉后，于2023年2月3日通过电话及短信方式答复申请人处理情况。

2023年3月8日被申请人收到广州市海珠区信访局《信访事项转送函》，反映某某公司使用废止的《建筑装饰装修工程质量验收规范》（GB50210-2001）标准，侵犯申请人的个人权益，要求处理。根据《住宅室内装饰装修管理办法》第四条第三款及第二十八条之规定，住宅室内装饰装修活动不属于被申请人监管职能范畴。根据《信访工作条例》第二十三条第一款、第二款之规定，被申请人于2023年3月14日作出《告知书》，告知申请人其反映的诉求不属于被申请人职能范畴，建议申请人向住房和城乡建设部门反映。

2023年4月27日，因申请人认为被申请人不作为，再次进行信访，被申请人收到广州市海珠区信访局转来的《信访事项转送函》，被申请人于2023年4月28日作出《受理告知

书》，于2023年5月12日作出《行政程序处理意见书》，将被申请人依法履职的情况告知申请人。

2023年5月29日，申请人再次进行信访，要求对某某公司利用已作废标准与消费者签订合同，损害消费者一事作出调查处理结果。被申请人于2023年5月30日作出《受理告知书》。根据《依法分类处理信访诉求工作规则》第十三条第（一）项之规定，被申请人于2023年6月26日作出《行政程序处理意见书》，告知申请人不予受理该信访。

以上文书均已以挂号信的方式在法定期限内送达申请人，程序合法。

（二）事实认定清楚

申请人就其位于广州市黄埔区的房屋室内装修工程与某某公司签订合同，后双方因地板质量问题引起纠纷，申请人认为某某公司使用已作废的《建筑装饰装修工程质量验收规范》（GB50210-2001）标准订立合同，侵害消费者权益。

申请人在广州12345平台进行投诉时表示其已就上述合同纠纷向人民法院提起诉讼，但希望相关部门制止某某公司继续使用作废的装修标准与其他消费者订立合同。海珠区消费者委员会南洲分会收到投诉后向某某公司了解情况，该公司反馈已自行更改相关标准，并证实上述合同纠纷已进入民事诉讼程序。海珠区消费者委员会南洲分会通过电话及短信的方式告知申请人上述情况。

申请人通过信访的形式举报某某公司使用废止装修标准订立室内装修合同行为涉嫌违法，要求被申请人进行查处。鉴于

申请人举报的事项涉及房屋室内装修行为，根据《住宅室内装饰装修管理办法》第四条第三款及第二十八条之规定，被申请人不具备监管职权，依法告知申请人应向相关部门反映情况。

后申请人再次通过信访形式反映被申请人不作为，被申请人再次依法回复申请人相关情况，阐明不存在不作为等问题。

（三）适用依据正确

根据《住宅室内装饰装修管理办法》第四条第三款及第二十八条的规定，住宅室内装饰装修活动应由房地产行政主管部门负责管理工作，被申请人不具备监管职权。

根据《信访工作条例》第二十三条及《依法分类处理信访诉求工作规则》第十三条第（一）项的规定，被申请人已在法定时限内依法告知申请人应向住房和城乡建设部门反映情况。

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

根据《住宅室内装饰装修管理办法》第四条第三款及第二十八条的规定，住宅室内装饰装修活动由房地产行政主管部门负责管理工作，被申请人不具备查处相关违法行为的法定职权，已依法告知申请人向有监管职权的部门反映情况，被申请人不存在行政不作为情况。

针对申请人反映被申请人及相关工作人员存在行政不作为和乱作为的问题，被申请人于2023年4月28日作出《受理告知书》，告知申请人予以受理；于2023年5月12日作出《行

政程序处理意见书》，告知申请人相关情况。上述文书均已邮寄至申请人指定的地址送达给申请人，不存在弄虚作假问题。

综上所述，对于申请人反映的问题，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：

2023年1月20日，申请人就其与某某公司装修合同纠纷进行投诉，《广州12345政府服务热线工单登记表》载明：申请人表示已向法院起诉合同履行问题，但希望有关部门对装修公司的行为进行监管，制止该公司使用已废止的装修标准与消费者签订合同，停止侵犯消费者权益。

海珠区消费者委员会南洲分会就申请人反映事项与某某公司进行联系。2023年2月1日，某某公司出具《情况说明》，明确拒绝进行调解。

2023年2月3日，被申请人通过广州12345平台对申请人的投诉事项进行答复，答复内容为：经查，商家针对投诉人提出的建筑装饰装修工程质量验收规范进行梳理并且落实整改。

2023年2月23日，申请人就其与某某公司之间的纠纷及相关部门的答复向广州市纪委监委进行投诉。2023年3月8日，被申请人收到转送的相关投诉材料。

2023年3月14日，被申请人作出《告知书》，其中载明：根据《住宅室内装饰装修管理办法》第四条第三款及第二十八条的规定，申请人反映的诉求不属被申请人职责范畴，建

议申请人向海珠区住房和城乡建设行政部门反映。被申请人于2023年3月15日将该告知书邮寄给申请人。

申请人认为被申请人不作为，再次向广州市纪委监委进行投诉。2023年4月27日，被申请人收到转送的相关投诉材料。

2023年5月12日，被申请人作出《行政程序处理意见书》，其中载明：1. 关于某某公司使用废弃装修标准的违法行为，违法行为的实际发生地为广州市黄埔区，根据《中华人民共和国行政处罚法》第二十二条规定，该违法行为应由广州市黄埔区相关部门处理。2. 关于申请人要求某某公司不得使用“已废止的国家标准”与客户签订装修合同文本问题，该诉求应由违法行为实际发生地执法部门在查处违法行为时一并处理，且该诉求根据相关规定，应由房地产行政主管部门负责处理。3. 关于申请人反映的广州12345平台处理答复问题，该投诉经转交，已由海珠区消费者委员会南洲分会具体办理。被申请人于同日将该意见书邮寄给申请人。

2023年5月24日，申请人对处理情况不满意，再次通过信访反映诉求。《广州市人民来访接待厅来访登记表》载明：申请人要求尽快对某某公司欺诈消费者的行为进行查处，对不作为的行政部门进行问责。

2023年6月26日，被申请人作出《行政程序处理意见书》，其中载明：被申请人已处理并答复申请人的同一诉求，根据相关规定，被申请人决定不再重复处理。被申请人于同日将该意见书邮寄给申请人。

另查，某某公司的注册经营地址为广州市海珠区 XX 路 XX 号之二 201 室。

以上事实有行政复议申请材料、被申请人答复材料、挂号信函收据、《广州市人民来访接待厅来访登记表》、《告知书》、《行政程序处理意见书》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》第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。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。”被申请人具有处理辖内市场监督管理领域举报的法定职责。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条第一款规定：“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。”《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。”本案中，申请人认为住所地为广州市海珠区的某某公司存在欺诈消费者的行为，遂通过广州 12345 平台进行反映，请求相关部门制止某某公司的违法行为，该行为属于《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定的举报。被申请人作为市场监督管理部门，具有处理辖内举报事项的职责。对于申请人反映的装修合同违法问题，被申请人应依法在职责范围内开展合同行政监督

管理工作，并将处理后结果告知申请人。然而，被申请人收到举报后，并未依法就合同违法问题进行检查、询问等调查工作，也未将合同违法的认定情况告知申请人，现有证据无法证明被申请人已履行法定职责。

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（二）项的规定，作出如下决定：

责令被申请人在收到本决定书之日起三十五个工作日内对申请人反映的事项作出处理。

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

二〇二三年九月二十八日

