

广州市海珠区人民政府

行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕299号

申请人：冯某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人不服广州市海珠区市场监督管理局于2023年9月18日在全国12315平台作出的终止调解决定（以下简称涉案决定），于2023年9月21日向本府邮寄行政复议申请材料。本府于2023年9月22日收到申请人的复议申请材料，依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：

撤销涉案决定，责令被申请人重新处理。

申请人称：

申请人于 2023 年 9 月 9 日通过全国 12315 平台登记投诉工单，反映广州市某某有限公司（以下简称涉案商家）经营的某某超市销售无中文标签标识的驱蚊花露水，违反了相关规定，要求赔偿。被申请人于 2023 年 9 月 18 日对该投诉事项作出终止调解答复。申请人认为被申请人在未组织调解的情况下作出涉案决定，未全面履行法定职责。

被申请人答复称：

一、被申请人依法处理申请人投诉事项，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确

（一）被申请人履行了投诉处理的法定职责，程序合法

2023 年 9 月 9 日，申请人通过全国 12315 平台登记投诉工单，反映其在涉案商家经营的超市处购买了一瓶驱蚊花露水，价格为 7.8 元，后发现该花露水无中文标签标识，不符合相关规定，要求退赔费用，赔偿损失。被申请人于 2023 年 9 月 18 日通过全国 12315 平台告知申请人受理决定。

被申请人于 2023 年 9 月 18 日依法对涉案商家的经营场所广州市海珠区 XX 路 XX 街 XX 号首层进行现场检查，对涉案商家依法进行处理。涉案商家表示接受退货退款，但不接受赔偿，并出具《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）项和第二款之规定，被申请人于 2023 年 9 月 18 日决定终止调解，并于同日通过全国 12315 平台告知申请人处理结果，程序合法。

（二）事实认定清楚

被申请人于 2023 年 9 月 18 日前往涉案商家经营场所了解相关情况，开展调解工作。涉案商家表示接受退货退款，但不接受赔偿，并出具《情况说明》明确表示拒绝调解。被申请人认定上述情形符合《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）项规定的终止调解的情形，于 2023 年 9 月 18 日决定终止调解，事实认定清楚。

（三）适用依据正确

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：“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；”以及第二款：“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。”之规定，被申请人于 2023 年 9 月 18 日决定终止调解，并于同日将终止调解结果告知申请人，适用依据正确。

综上所述，被申请人依法履行了处理投诉的职责，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

1. 涉案商家明确拒绝调解，被申请人已依法决定终止调解，并通过全国 12315 平台告知申请人上述处理结果，未成功电话联系申请人并不影响处理结果及结果告知程序。告知内容

中“根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第三款的有关规定”为系统输入笔误，应为“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）项的有关规定”。

2. 被申请人收到投诉工单后，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定告知申请人受理决定，并在依法开展调解工作后，经涉案商家明确表示拒绝调解的情况下，依据《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、第二款之规定决定终止调解并于同日将该结果告知申请人。综上所述，被申请人作出的终止调解决定认定事实清楚，程序合法，适用依据正确，申请人要求撤销该决定于法无据。

本府查明：

2023年9月9日，申请人通过全国12315平台登记投诉工单，反映其在涉案商家经营的超市内购买了一瓶驱蚊花露水，价格为7.8元，后发现该花露水无中文标签标识，不符合相关规定，要求赔偿。上述工单由被申请人承办。

2023年9月9日，被申请人收到投诉线索，经审查后于9月18日决定受理，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

2023年9月18日，被申请人现场检查涉案商家经营场所。《现场笔录》和现场照片记载：1. 涉案商家持有营业执照，现场正常营业，未发现投诉产品线上线下在售。2. 针对申请人的投诉事项，涉案商家表示接受退货退款，拒绝赔偿。

2023年9月18日，涉案商家向被申请人出具《情况说明》，明确表示拒绝调解。

2023年9月18日，被申请人决定终止调解，并于同日通过全国12315平台将该结果告知申请人。

以上事实有行政复议申请材料、被申请人答复材料、花露水购买订单记录、全国12315平台投诉单记录、全国12315平台投诉单流转表、答复记录、现场笔录、现场照片、情况说明和邮寄信息等证据证实。

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。”第十二条第一款规定：“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。”本案涉案商家位于广州市海珠区，被申请人具有处理申请人投诉事项的法定职权。

《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。”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，被申请人接到申请人的投诉后

依法开展调解工作，因涉案商家出具《情况说明》拒绝调解，被申请人依照前述规定，作出终止调解决定，并于当日在全国12315平台上作出对申请人有关投诉事项的处理反馈，已履行处理投诉事项的法定职责。因申请人投诉系网上进行，故被申请人虽未成功使用电话联系申请人，但已通过网上投诉渠道反馈，并未对申请人的知情权造成损害。被申请人于2023年9月9日收到投诉，于2023年9月18日告知申请人受理决定，于2023年9月18日决定终止调解，并于同日将处理结果告知申请人，程序合法。

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，维持被申请人广州市海珠区市场监督管理局于2023年9月18日对申请人的全国12315投诉工单的答复。

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

二〇二三年十一月十七日

