

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕249号

申请人：沈XX。

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局。

地址：广州市南沙区黄阁镇凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

法定代表人：郑康，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年7月11日作出的《办结反馈》（编号：144011500202307099731XXXX），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

1. 认定被申请人作出的《办结反馈》（编号：144011500202307099731XXXX）为错误的行政结论；
2. 撤销被申请人作出的《办结反馈》（编号：144011500202307099731XXXX），责令被申请人重新作出行政行为；
3. 依据《中华人民共和国行政处罚法》第八十三条对被

申请人的相关直接责任人员依法进行追责。

申请人称：

申请人认为被申请人作出具体行政行为适用法律错误、程序违法，未对涉案产品和涉案商家进行处罚。广州 XX 贸易有限公司在淘宝平台售卖给申请人的烧烤卡式炉型号为 GC-XX，申请人收到货后发现其没有中文标签及中文说明书，翻译软件翻译的说明书显示“本书仅在日本国内有效”，落款处注明“(FOR USE IN JAPAN ONLY) 这个商品在国外不能使用”。涉案产品说明书明确说明该产品除日本外，不允许在其他国家使用，是非外销产品，与涉案商家店铺内商品详情页介绍内容相反，商品详情页介绍该产品为“出口版”，二者相互冲突，存在消费欺诈的违法行为。被申请人在调查取证时，商家未提供该产品的质检报告、对应的进货发票、与日方合作的合同及报关单等能够证明货品来源合法的证据。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十一条、第五十五条，《中华人民共和国产品质量法》第二十七条、第五十四条第（五）项的规定，应认定涉案商家的行为系消费欺诈，应当没收涉案商家违法商品和违法所得，并处货品价值 30%的罚款。同时，应适用《中华人民共和国产品质量法》第六十四条民事责任优先原则，依法或依据商家“假一赔四”的承诺优先承担民事赔偿责任和缴纳罚款，而非仅出具《整改通知书》责令下架商品。如果没有进口报关等合法手续，会涉嫌偷逃关税及走私等非法行为，被申请人应进一步核查，如涉及超越职权外的侦查活动应请求相关执法部

门协查或移送，必要时可以汇报上级机关请求联合执法，给广大消费者一个客观真实的调查结论，以便消费者维权。

涉案商家仅两个月的违法所得就高达 XX 元(初步计算)，属于情节严重的违法行为，依据《中华人民共和国产品质量法》第十八条，《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条、第四十七条，《中华人民共和国刑法》第一百四十条的规定，监管部门应对违法生产销售活动的行为进行查处并作出行政处罚记录，如构成犯罪的应移送司法机关。综上，被申请人未依法履职，导致消费者维权困难，申请人依据《中华人民共和国行政复议法》第二条和《中华人民共和国行政处罚法》第七十六条提起行政复议。

被申请人答复称：

被申请人于 2023 年 7 月 9 日收到申请人的投诉举报。申请人表示其于 2023 年 7 月 7 日在被投诉举报公司在天猫商城经营的店铺购得一款无烟烧烤炉卡式炉套装。到货后，申请人发现，整个产品包括包装都没有任何中文标识，确定买到了无中文标识的“三无”产品，故申请人依法向被申请人提出了投诉举报。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定，被申请人依法履行职责。

一、被申请人已依法处理申请人的投诉内容并依法告知申请人投诉事项受理情况，已履行了行政职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条，《中共广州市南沙区委机构编制委员会关于印发〈中共广州市南沙区黄阁镇委员会、广州市南沙区黄阁镇人民政府

职能配置、内设机构和人员编制规定》的通知)(穗南编〔2020〕XX号)第四条等规定,被申请人收到申请人的投诉后,于2023年7月10日通过全国12315平台分流至广州市南沙区黄阁镇人民政府处理,并通过短信告知申请人其投诉事项已转广州市南沙区黄阁镇人民政府及法律依据。

广州市南沙区黄阁镇人民政府针对投诉事项的处理情况:2023年7月10日工作人员对被投诉举报公司展开调解,经工作人员初步约谈,被投诉举报公司明确表示拒绝申请人提出的赔偿要求,愿意按照退货退款的方式处理解决该投诉事项,并向工作人员出具了情况说明。2023年7月11日工作人员亦将初步约谈结果通过短信告知申请人,同时反馈至12315平台系统工单。后工作人员继续对该投诉事项进行调解,2023年8月6日,被投诉举报公司再次出具情况说明,表明愿意在购买平台申请退货退款方式处理解决投诉事项,并同意退回运费,但不接受投诉单上赔偿损失,退赔费用的诉求内容,不接受调解。因双方无法达成一致,根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条、第二十一条及《广州市行政调解规定》第二十二条的规定,依法终止调解,并于2023年8月7日通过短信告知投诉人该投诉事项的处理结果。

二、申请人的举报内容不属于被申请人职责范围,被申请人已按照程序要求移交有权处理部门并书面通知申请人。

根据《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》(粤府函〔2019〕113号)、《广

州市南沙区机构改革方案》（穗南发〔2019〕1号）、《关于印发〈南沙区综合行政执法改革若干问题的工作指引〉的通知》（穗南编函〔2019〕1号）等文件规定，广州市南沙区综合行政执法局负责在南沙区范围内行使工商、质监、食品药品等领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权，处理相关的举报事项。被申请人不具备对涉嫌违法违规行为的举报线索的处理职权，因此，被申请人于2023年7月11日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），并于2023年7月12日以OA系统转送至广州市南沙区综合行政执法局，同日亦通过短信告知申请人其举报事项已移送至有权处理机关广州市南沙区综合行政执法局，同时告知了移送依据以及联系方式，被申请人已按照规定及时将举报材料移交至有权处理的部门并书面通知申请人。被申请人已履行完毕相关行政职责，不存在不依法履行职责的行为。

另，关于申请人提出“建议依据《中华人民共和国行政处罚法》第八十三条对被申请人的相关直接责任人员依法进行追责”的主张，依据《中华人民共和国行政处罚法》第一条、第十七条的规定，《中华人民共和国行政处罚法》适用于行政机关设定行政处罚或者实施行政处罚，行政处罚权由法定的职权机关实施。如上文所述，被申请人已不具备实施行政处罚的职能，针对申请人该项主张，被申请人并非适格主体。综上，被申请人已按法定程序处理了申请人的投诉举报，已履行完毕相关行政职责，请依法驳回申请人的复议请

求。

本府查明：

2023年7月9日，申请人通过全国12315平台进行投诉举报，并形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202307099731XXXX）。该投诉单主要载明：“投诉人：沈XX；联系电话：1330160XXXX。被投诉公司名称：广州XX贸易有限公司。商品/服务名称：XX无烟烧烤炉；争议时间：2023-07-07；投诉问题类型：销售的产品或者其包装上的标识无中文标明的产品名称、生产厂名和厂址；诉求内容：赔偿损失、退赔费用、退货。投诉内容：本人因生活需要，于7月7日在天猫商城的XX户外旗舰店购得一款无烟烧烤炉卡式炉套装，到货后发现，整个产品包括包装没有任何中文标识，确定买到了无中文标识的“三无”产品，该产品并没有安全保障，有很大的安全隐患！请贵局严查该商家，保护消费者合法权益！”

2023年7月10日，被申请人在全国12315平台上将申请人的投诉事项转到广州市南沙区黄阁镇人民政府处理，并通过全国12315平台告知申请人投诉的受理情况，告知内容为：“经审查，符合受理条件，决定受理。”

同日，广州XX贸易有限公司（下称被投诉举报公司）向被申请人提交《情况说明》，载明：“我司认真学习了相关规定，并已于2023年7月10日下架了该商品，针对投诉人所诉问题，投诉人可以在购买平台申请退货退款方式处理解决。我司拒绝投诉人提出的赔偿要求，我司同意承担退回商

品的运费。”

2023年7月11日，被申请人在全国12315平台对投诉情况作出《办结反馈》（编号：144011500202307099731XXXX）（下称《办结反馈》），内容为：“您反映的问题已收悉，现回复处理结果如下：1.工作人员于2023年7月10日对广州XX贸易有限公司进行约谈；2.工作人员查看该公司的相关代理证明，未发现异常；3.该公司表示该批次产品漏贴中文标识，工作人员开具《责令整改通知书》要求整改并下架相关产品，目前已完成整改；4.该公司表示不同意投诉人退一赔三的诉求，可以满足退货退款的诉求并承担运费。”并向申请人手机号1330160XXXX发送告知短信，告知申请人上述办结反馈内容。

同日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），将被投诉举报公司涉嫌违法违规的举报线索转送广州市南沙区综合行政执法局处理，并于次日以电子公文形式送达广州市南沙区综合行政执法局。2023年7月12日，被申请人通过短信平台向申请人手机号1330160XXXX成功发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】沈XX：我局已收到你关于广州XX贸易有限公司的投诉事项，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，已将你的投诉事项转广州市南沙区黄阁镇人民政府。另你反映被诉公司存在涉嫌违法违规的行为，因我局不具备对涉嫌违法行为的举报线索的调查处理职权（详见《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工

作的公告》），现已将你的举报线索转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，后续进展情况及处理结果详询南沙区综合行政执法局（联系电话：020-34683686）。”

2023年8月6日，被投诉举报公司向被申请人提交《情况说明》，载明：“近期，我司收到反映我司涉嫌销售产品无中文标识、生产销售假冒伪劣产品、商标侵权等投诉举报。……我司决定投诉人可以在购买平台申请退货退款方式处理解决，并同意承担退回商品的运费，但不接受投诉单上诉求赔偿损失，退赔费用的内容，不接受调解。”

2023年8月7日，被申请人向申请人手机号1330160XXXX发送告知短信，告知内容与《办结反馈》内容基本一致，并载明“因双方无法达成一致，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的相关规定，依法终止调解。”

另查明，广州XX贸易有限公司的注册地址为广州市南沙区黄阁镇XX街XX号XX房，经营范围为货物进出口（专营专控商品除外）等。

2023年7月26日，申请人不服被申请人作出的《办结反馈》，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人《办结反馈》（编号：144011500202307099731XXXX），被投诉举报公司《情况说明》两份，被申请人《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202307099731XXXX）、全国12315平台流转信息页面截图、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号）、电子公文收文页面截图、转办告知短信发送平台

页面截图、处理结果回复短信发送页面截图，国家企业信用信息公示系统截图等。

本府认为：

一、被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）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。”本案中，被投诉举报公司住所地在南沙区，属于被申请人行政管辖范围，因此，被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

二、被申请人作出的《办结反馈》事实清楚，证据充分。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）第七条规定：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”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。”第十六条第一款规定：“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。”第十八条第一款规定：“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；（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……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，申请人通过全国 12315 平台提出的诉求内容同时包含投诉事项和举报事项，被申请人对此予以分别处理。针对申请人提出赔偿损失、退赔费用、退货的诉求，被申请人经与被投诉举报公司进行沟通协调，被投诉举报公司表示可以退货退款，但不接受申请人的投诉诉求，被申请人将该初步调解情况反馈至 12315 平台并通过短信告知申请人。后经被申请人继续调解，被投诉举报公司仍不接受申请人提出的赔偿损失及退赔费用的投诉诉求，并明确表示不接受调解。因双方当事人无法就调解处理方案达成一致，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第二十一条的规定，终止调解，并向申请人作出《办结反馈》，告知申请人终止调解的决定和理由，事实清楚，证据充分，已依法履行采用调解方式处理投诉的法定职责，本府予以认可。

三、申请人请求撤销《办结反馈》不属于行政复议受案范围。

《中华人民共和国行政复议法》第二条规定：“公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益，向行

政机关提出行政复议申请，行政机关受理行政复议申请、作出行政复议决定，适用本法。”第八条第二款规定：“不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。”《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条规定：“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：……（五）属于行政复议法规定的行政复议范围……”根据上述规定，只有侵犯行政相对人合法权益的具体行政行为才属于行政复议受案范围。而行政调解行为遵循自愿原则，当事人对行政机关作出的民事纠纷调解行为不服的，可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。本案中，《办结反馈》告知申请人终止调解的处理结果，该终止调解属于行政调解行为，不直接为申请人设定权利义务，亦未侵犯申请人的合法权益，申请人与行政机关的处理结果之间不具有利害关系，现申请人请求撤销《办结反馈》不属于行政复议受案范围，本府依法予以驳回。

关于申请人主张被申请人未对被投诉举报公司进行处罚的问题。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）第二十五条规定：“举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。”第三十一条第一款规定：“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。”《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）第二条规定：“广州市南沙区综合行政执法局的具

体职能如下：（一）行使工商行政管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；（二）行使质量技术监督管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使。相关行政执法权由广州市南沙区综合行政执法局集中行使后，其他行政主管部门不得再行使……” 本案中，申请人提出被投诉举报公司经营销售的被投诉举报产品标签不符合法律规定，涉嫌违反《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，要求对被投诉举报公司予以行政处罚的诉求，属于涉行政处罚后果的举报事项，依照上述规定，该涉行政处罚的举报事项不属于被申请人的法定职责。被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），将该举报事项转送至有处理职权的广州市南沙区综合行政执法局，并通过短信告知申请人转送情况，已履行法定职责，依法有据。申请人认为被申请人未对被投诉举报公司进行处罚，办案程序违法的主张，于法无据，本府不予采纳。

四、关于申请人主张依据《中华人民共和国行政处罚法》第八十三条对被申请人的相关直接责任人员依法进行追责的请求，不属于本案行政复议审理范围，本府不予审查。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条的规定，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《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

二〇二三年九月四日