

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2025〕38号

申请人：文 X。

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2025年1月2日通过全国12315平台对其投诉事项作出的答复（编号为：2144011500202412160967XXXX，下称涉案答复），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人作出的涉案答复，责令被申请人在规定期限依法作出答复。

申请人称：

申请人于2024年12月13日向被申请人寄送投诉举报材料，投诉姚XX在XX网购平台上经营的店铺“XX店”（下

称涉案商家)销售的淋浴头花洒为“三无产品”。被申请人于16日收到举报材料并于17日回复申请人受理本投诉案件,于2025年1月2日通过短信通知申请人涉案商家拒绝调解后终止调解。申请人认为被申请人作出的答复认定事实不清,程序不合法,适用法律依据错误,未依法全面核查清楚,未依法履行法定职责。涉案商家在XX网购平台售卖商品“沐浴头花洒”未标注水效标识,违反《水效标识管理办法》相关规定。被申请人在未查明有关事实的情况下即作出处理结论,对申请人举报事项作出终止调解的回复,不符合法律法规的规定,应予撤销。被申请人未按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序规定》规定的程序处理申请人的举报,程序违法。

本府在审理过程中,经与申请人确认,本案系申请人对被申请人对于其投诉事项作出的答复不服提起行政复议。针对被申请人对其举报事项作出的答复,申请人将另行处理。

被申请人答复称:

一、案件基本情况。

2024年12月16日,被申请人收到申请人邮寄的《投诉举报信》及附件材料,称其在涉案商家XX网购平台店铺“XX店”购买的花洒外包装上无水效标识牌、无生产厂家等信息,联系XX网购平台后发现涉案商家未办理营业执照,申请人认为涉案商家的行为违反《水效标识管理办法》及《中华人民共和国市场主体登记管理条例》,要求赔偿、查处。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规

定，被申请人于 2024 年 12 月 17 日作出《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号），告知申请人受理其投诉举报事项并通过邮寄方式于 2024 年 12 月 20 日送达申请人。

二、被申请人已依法处理申请人的投诉事项，已履行法定职责。

关于申请人的投诉事项，被申请人于 2024 年 12 月 16 日在全国 12315 平台进行录入，形成投诉单（编号：2144011500202412160967XXXX），并对申请人的投诉问题组织调解。调解中，涉案商家表示仅可退款，无法与申请人协商一致，其不同意申请人的赔偿诉求，并明确表示拒绝继续调解。被申请人遂根据《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，依法作出终止调解处理，并于 2025 年 1 月 2 日以短信方式告知申请人投诉事宜的处理依据和结果，短信已成功发送至申请人。

三、被申请人已依法处理申请人的举报事项，并告知其处理结果，不存在申请人所述不作为的情形。

关于申请人的举报事项，被申请人于 2024 年 12 月 16 日在全国 12315 平台进行录入，形成举报单（编号：2144011500202412160967XXXX），随后依法展开调查，经查，涉案商家自行下架 XX 网购平台店铺中案涉产品完成整改且没有造成危害后果，故被申请人依法作出不予立案决定并于 2025 年 1 月 27 日通过短信方式告知申请人处理结果。

四、申请人不具备行政复议的申请资格，复议机关依法应当驳回申请人的行政复议申请。

被申请人对申请人的投诉进行的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，申请人与其投诉事项的处理结果不具有直接利害关系。另，根据《中华人民共和国行政复议法》第十二条的规定，被申请人对民事纠纷作出的调解不属于行政复议范围。故申请人不具备行政复议的申请资格，复议机关依法应当驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

2024 年 12 月 16 日，被申请人收到申请人邮寄的《投诉举报信》及附件材料。《投诉举报信》主要内容为：申请人从涉案商家经营的 XX 网购平台店铺“XX 店”购买的“淋浴头花洒”无水效标识牌、无生产厂家等信息，属于“三无产品”。涉案商家为个人商家，未办理营业执照从事经营活动。涉案商家的行为违反《水效标识管理办法》第八条、第二十四条及《中华人民共和国市场主体登记管理条例》第四十三条等规定，要求被申请人查处并要求涉案商家赔偿。同日，被申请人将上述投诉举报事项录入全国 12315 平台，形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202412160967XXXX）。

2024 年 12 月 17 日，被申请人作出《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号），告知申请人对其投诉举报予以受理，该告知书于 2024 年 12 月 20 日邮寄送达申请人。

2024 年 12 月 31 日，被申请人致电申请人提供的涉案商家联系电话，涉案商家表示同意退款、不同意赔偿请求。

2025 年 1 月 2 日，被申请人通过短信方式对申请人的投诉事项作出答复，短信载明：“您（编号为：2144011500202412160967XXXX）的投诉，2024 年 12 月 19 日至 2025 年 1 月 2 日，我工作人员就投诉所指问题展开调解。调解中，被诉商家表示可仅退款，无法与投诉人协商一致，其不同意投诉人的赔偿等诉求，并明确表示拒绝继续调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的相关规定，我工作人员依法终止调解。建议投诉人通过仲裁或诉讼等其他法律途径进行维权。”。

2025 年 1 月 15 日，申请人不服被申请人于 2025 年 1 月 2 日对其投诉事项作出的涉案答复，向本府申请行政复议，本府于 2025 年 1 月 22 日作出《补正行政复议申请材料通知书》，通知申请人补正行政复议申请材料，于 2025 年 2 月 14 日收到申请人的补正材料。

上述事实有下列证据予以证实：《投诉举报信》及附件材料、《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202412160967XXXX）、《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号）、短信发送及接收页面截图、通话记录及送达凭证等。

本府认为：

一、被申请人具有对申请人的投诉事项作出处理的法定职权。

《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以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。……”本案中，涉案商家住所位于广州市南沙区，属于被申请人行政区域管辖范围内，被申请人具有对申请人涉市场监督管理领域的投诉事项进行处理的法定职权。

二、申请人请求撤销涉案答复不属于行政复议受案范围。

《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法。”第十二条第四项规定：“下列事项不属于行政复议范围：（四）行政机关对民事纠纷作出的调解。”第三十条第一款第五项规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：（五）属于本法规定的行政复议范围；”第三十三条规定：“行政复议机关受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合本法第三十条第一款规定的，应当决定驳回申请并说明理由。”《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。”

根据上述规定, 行政机关的行政行为侵犯公民、法人或者其他组织合法权益才属于行政复议受案范围。而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, 当事人就该民事纠纷可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。本案中, 被申请人于 2024 年 12 月 16 日收到申请人的邮寄投诉举报材料, 于 2024 年 12 月 17 日作出《投诉举报告知书》并送达申请人, 并对其投诉事项、举报事项予以分别处理。对于投诉事项, 被申请人依法进行调解, 但因涉案商家明确表示不接受申请人的赔偿请求、拒绝调解, 被申请人依法终止调解, 遂于 2025 年 1 月 2 日通过短

信向申请人作出涉案答复，告知申请人终止调解、建议申请人通过仲裁或诉讼等其他法律途径进行维权，并无不当。被申请人依法采取调解方式处理申请人的投诉，属于对民事纠纷作出的调解行为，因涉案商家明确拒绝调解，致使调解不能，故被申请人终止调解并将情况告知申请人。被申请人告知申请人终止调解结果对申请人的权利义务不产生实际影响。申请人对其权利义务不产生实际影响的涉案答复提起行政复议，不属于行政复议受案范围，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》第三十条规定的受理条件，应予驳回。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条规定，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，依法向广州铁路运输中级法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二五年三月十九日