

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2025〕68号

申请人：余 XX。

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局。

地址：广州市南沙区凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

负责人：郑康，职务：局长。

申请人不服被申请人于2025年1月14日作出的终止调解答复（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，责令被申请人重新处理。

申请人称：

2025年1月4日，申请人向被申请人投诉其在XX网购平台店铺“XX专营店”购买的避孕套（下称涉案产品）未标注生产厂家、产品批准文号等必要信息，涉嫌违反《医疗器械监督管理条

例》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》等相关规定，要求涉案商家整改商品标识并赔偿 500 元。被申请人于 2025 年 1 月 6 日受理投诉，于 2025 年 1 月 14 日以“商家提供产品外包装信息并出具情况说明拒绝协商”为由终止调解，建议申请人通过其他法律途径解决。申请人认为被申请人仅依据涉案商家单方面提供的信息作出终止调解决定，而未依法调查涉案产品是否符合强制性国家标准，也未采取任何监督措施，导致消费者合法权益无法得到有效保护。请求复议机关撤销涉案答复，责令被申请人重新处理。

被申请人答复称：

一、案件基本情况。

申请人于 2025 年 1 月 4 日通过全国 12315 平台向被申请人投诉广州 XX 贸易有限公司（下称被投诉人）销售的涉案产品外包装上无生产厂家、产品批次文号等必要信息，违反《医疗器械监督管理条例》《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国产品质量法》等法律法规，要求被投诉人赔偿。被申请人于 2025 年 1 月 6 日受理申请人投诉事项。

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。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条及第二十一条规定，被申请人收到申请人投诉材料后，在法定期限内作出受理决定并开展调解工作。因被投诉人表示拒绝按照《中华人民共和国消费者权益保护法》赔偿，申请终止调解，被申请人

作出终止调解决定，并于 2025 年 1 月 14 日告知申请人处理依据及结果。据此，被申请人已依法处理申请人的投诉事项，已履行法定职责。

三、申请人通过“我要投诉”入口填写投诉申请，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报。申请人提交的证据材料不足以证明其已提出举报申请，复议机关依法应当驳回申请人的行政复议申请。

申请人系通过全国 12315 平台进行投诉，该平台是国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台。该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>>我要举报”两个独立入口。投诉人在点击“我要投诉”入口后出现“投诉须知”页面，“投诉须知”第 1 条载明“本平台所称的投诉，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，请求市场监管部门解决该争议的行为。”，第 8 条载明“……由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”投诉人需在“投诉须知”页面下方点击“同意”后方能进入投诉窗口，进行投诉对象、投诉人信息、投诉事项等内容的填写。在申请人自主选择通过全国 12315 平台进行举报投诉，在已知悉“我要投诉”和“我要举报”分属不同事项，并已阅读并明确同意“投诉须知”的前提下，其应当遵守平台接收举报投诉的规则，并按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。本案中，申请人在知悉不同入口提交申请的事项

及后果的情形下，按照全国 12315 平台要求，在“我要投诉”入口提交了投诉工单，申请人并未在“我要举报”入口项下提交举报工单，被申请人有合理依据认为申请人本意仅系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报。申请人的复议请求明显缺乏事实依据，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

综上，被申请人已经按照法定程序处理了申请人投诉内容，被申请人已履行完毕相关行政职责，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2025 年 1 月 4 日，申请人通过全国 12315 平台进行投诉并提供购买凭证、涉案产品照片等材料，《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202501044288XXXX）主要内容为：投诉人：余 XX，被投诉人：广州 XX 贸易有限公司，投诉产品：避孕套，投诉问题类型：不符合强制性国家标准，诉求内容：退赔费用。投诉内容：申请人在被投诉人经营的店铺购买的涉案产品仅标注生产日期和保质期，未标注生产厂家、产品批准文号等必要的标识信息，违反《医疗器械监督管理条例》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》等相关规定。涉案产品属于医疗器械，缺乏完整标识信息可能影响产品的合规性，给申请人的健康和安全带来风险和隐患，要求被投诉人赔偿 500 元，并对涉案产品标识进行整改，确保合规。

2025 年 1 月 6 日，被申请人对申请人提出的投诉事项予以受

理，并于同日通过全国 12315 平台向申请人予以告知。后被申请人依法开展投诉调处工作。

2025 年 1 月 13 日，被投诉人向被申请人出具《情况说明》，主要内容为：被投诉人涉案产品检验报告、合格证明资质齐全，外包装盒子标注生产厂家、产品批准文号等必要的标识信息，被投诉人拒绝按照《中华人民共和国消费者权益保护法》赔偿，申请终止调解。

2025 年 1 月 14 日，被申请人作出终止调解决定，并通过全国 12315 平台向申请人反馈投诉事项调处结果及依据，涉案答复为：“您反映的问题已收悉，现回复处理结果如下：工作人员联系广州 XX 贸易有限公司。商家提供该款产品的外包装信息并出具情况说明拒绝与投诉人协商，但可以退货退款处理。目前双方无法达成一致意见，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四项的规定，依法终止调解。建议你通过其他法律途径解决。”

另查明，被投诉人于 2024 年 4 月 11 日经工商登记成立，登记住所为广州市南沙区 XX 镇 XX 路 XX 号 XX 房 XX 室。

2025 年 1 月 22 日，申请人不服被申请人作出的涉案答复，向本府申请行政复议，本府于 2025 年 2 月 5 日作出《补正行政复议申请材料通知书》（穗南府行复〔2025〕68 号），通知申请人补正行政复议申请材料，于 2025 年 2 月 10 日收到申请人的补正材料。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的购买凭证、涉

案产品照片，被申请人提供的《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202501044288XXXX）、全国12315平台投诉业务流转信息及反馈信息截图，被投诉人提供的《情况说明》等。

本府认为：

《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。”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，申请人于2025年1月4日通过全国12315平台进行投诉，称在被投诉人处购买的涉案产品不符合强制性国家标准，要求退赔费用。被投诉人住所位于被申请人管辖行政区域范围内，被申请人具有处

理申请人投诉事项的法定职权。被申请人于 2025 年 1 月 6 日受理申请人提出的投诉事项，于 2025 年 1 月 13 日收到被投诉人出具的《情况说明》和终止调解申请后，于次日依法作出终止调解决定，并向申请人告知终止调解的处理结果及依据，符合上述规定，并无不当。

《中华人民共和国行政复议法》第十二条规定：“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；……”根据上述规定，行政机关依职权调解当事人间民事纠纷的行为，具有非强制性，不属于行政复议范围。本案中，被申请人终止调解决定属于行政调解行为，不属于行政复议范围，申请人的行政复议申请本府依法予以驳回。

关于申请人认为被申请人未依法处理被投诉人涉嫌销售不符合强制性国家标准的产品，要求责令被申请人依法调查处理的主张。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第二款“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。”的规定，申请人该主张是认为被申请人未依法履行举报处理职责，要求被申请人重新处理。本案中，申请人选择通过全国 12315 平台进行投诉举报，应当接受全国 12315 平台投诉举报的规则和平台的提示。全国 12315 平台首页设有“我要投

诉”和“我要举报”两个独立入口，并对适用投诉、举报的情形进行了明确指引，同时全国 12315 平台的“投诉须知”亦已明确提示投诉人在投诉中不要含有举报内容。申请人在明知上述规则的情况下，仅通过“我要投诉”入口填写申请，未同时在“我要举报”入口反映举报事项，即使其投诉材料中含有举报内容，也应当认为申请人只是对被投诉人侵犯其合法权益的行为进行投诉，不能视为其对被投诉人违反市场监管法律法规的行为进行举报。故，申请人的该主张缺乏事实依据，本府不予支持。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条的规定，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以在收到本《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

二〇二五年三月十日