行政复议决定书

西政复决字〔2024〕第50号

申请人：张某某。

被申请人：洛阳市西工区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2024年8月13日在全国12315平台作出的投诉办结反馈一案，向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理，现已审理终结。

申请人请求：1、撤销被申请人于2024年8月13日全国12315平台编号XX作出的投诉回复；2、依法责令被申请人重新处理。

申请人称：本人于8月3日在西工区XX大厦附近，店为XX水暖工具电料购买的花洒，为不符合水效标识管理办法的产品，后认为其销售的产品存在违反相关法律法规的问题，本人投诉举报，请相关单位组织三方调解处理投诉，依法索赔，依法处理问题商家，依法履行法定职责，依法奖励本人，在规定的时间内予以我结果回复。本次请求为：处理投诉，查处，奖励，答复查处结果。被申请人答复：违法情节轻微，立即纠正，不予立案。申请人是在全国12315投诉的而不是举报，被申请人在回复中回复违法情节轻微，立即纠正，不予立案，投诉的事情一字未提。我认为执法人员对违法行为认知不清，缺乏专业知识，不具备监管人员的相关能力。执法程序不合理不合规。剥夺申请人公民的合法权益。被申请人不履行行政执法者义务，袒护商家，群众有困难不解决，直接充当商家的保护伞，把人民群众的投诉举报拒之门外。复议申请中不再过多赘述，待被申请人提交作出相关的证据后，后续申请人会在行政复议审核意见书向复议机构详细说明被申请人的种种违法行为。综上，申请人为维护自身的合法权益，根据《行政复议法》及实施条例，特此申请复议。

被申请人辩称：我局已依法处理申请人的举报事项。我局作出的答复程序合法。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”。《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外”。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人”。

我局2024年8月10日收到申请人在全国12315平台的投诉单，该投诉单包含举报内容，经调查，2024年8月13日在全国12315平台告知申请人受理其投诉，并对其举报内容予以回复，未超出投诉七个工作日及举报十五个工作日的法律规定。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款“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；”和第二款“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”。我局2024年8月10日收到投诉后就开展工作，因被投诉人明确拒绝参加我局组织的行政调解，我局2024年8月16日作出市场监管〔2024〕XX号《投诉终止调解决定书》，当场送达被投诉人，2024年8月19日以短信的形式告知申请人终止调解，未超出投诉七个工作日告知的法律规定。

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第四十六条第三款“有关行政部门受理投诉后，消费者和经营者同意调解的，有关行政部门应当依据职责及时调解，并在受理之日起60日内调解完毕；调解不成的应当终止调解。调解过程中需要鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计算在60日内。”的规定。我局2024年8月10日收到申请人的投诉，2024年8月13日平台告知申请人受理其投诉，2024年8月19日以手机短信的形式告知申请人终止调解，未超出投诉六十日的法律规定。

关于申请人提出的复议申请。我局于2024年8月13日在全国12315平台作出投诉的回复告知内容 “经审查，符合受理条件，决定受理”，“违法情节轻微，立即纠正，不予立案”系我局按照相关法律法规的规定对申请人的投诉、举报内容进行的程序性告知，申请人提出复议申请时我局对投诉事项在法定时间内尚未办结。2024年8月19日我局已经通过手机短信的形式将投诉终止决定书告知了申请人。

综上所述，我局已对申请人的投诉举报事项进行调查处理，并将调查处理的情况告知申请人，已经履行法定职责，程序合法。请求复议机关驳回申请人的复议请求。

本机关立案后查明：被申请人于2024年8月10日通过全国12315平台收到申请人的投诉单，申请人称其在洛阳市西工区XX百货店购买的淋浴喷头为不符合水效标识管理办法的产品，要求组织三方调解，依法处理商家，依法奖励。被申请人接到投诉单后，于2024年8月13日通过全国12315平台告知申请人：“经审查，符合受理条件，决定受理。”2024年8月12日，被申请人到洛阳市西工区XX百货店进行检查，制作了现场笔录，向洛阳市西工区XX百货店出具询问通知书，通知其接受询问调查，同日，被申请人对洛阳市西工区XX百货店进行询问，制作了询问笔录。2024年8月13日，被申请人通过全国12315平台告知申请人：“违法情节轻微，立即改正，不予立案。”2024年8月16日，洛阳市西工区XX百货店出具不参加调解的情况说明，拒绝参加调解。2024年8月16日，被申请人作出市场监管﹝2024﹞第XX号《投诉终止调解决定书》，“经审查，关于双方消费纠纷一事投诉的调解过程中，被投诉人明确拒绝调解，出现以下第〔三〕项情形，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，我局（所）决定终止调解。（一）……（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。”被申请人于2024年8月19日通过短信向申请人送达了该决定书。

上述事实有下列证据证明：申请人提交的全国12315平台投诉单、实物照片、收据；被申请人提交的投诉单、案件来源登记表、现场笔录、现场检查照片、询问通知书及送达回证、营业执照、经营者身份证复印件、询问笔录、情况说明和整改措施、不予立案审批表、全国12315平台回复、关于不参加调解的情况说明、市场监管〔2024〕第XX号《投诉终止调解决定书》、短信回复截图等证据。

本机关审理后认为：《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。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，申请人的投诉单实质上包含投诉和举报。被申请人收到申请人的投诉举报后，依法进行处理。对于投诉，因洛阳市西工区XX百货店拒绝调解，因此被申请人终止调解。对于举报，被申请人对洛阳市西工区XX百货店依法进行了检查，经调查，被举报人违法情节轻微并及时改正，且无证据证明该内容造成危害后果，被申请人不予立案，并无不当。被申请人依法告知申请人，程序合法，符合法律规定。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，本机关决定如下：

维持被申请人于2024年8月13日通过全国12315平台向申请人作出的办结反馈。

申请人如对本决定不服，可在接到本决定书之日起15日内向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

 2024年9月19日