

三门峡市人民政府 行政复议决定书

三政复决字〔2024〕14号

申请人：杨某。

被申请人：三门峡市市场监督管理局专业分局。

法定代表人：李秀峰，局长。

申请人不服被申请人作出的《投诉终止调解决定书》（三市监专网投终〔2024〕011603号），于2024年2月19日向本机关申请行政复议，本机关于2024年2月21日依法受理，经申请人和被申请人同意，适用简易程序审理。

申请人称：2024年1月16日收到被申请人关于本人在2023年6月27日消费小龙虾缺斤少两问题的调解告知书，通知申请人参与现场调解，在电话中申请人已告知被申请人本人不在三门峡市，无法通过现场调解，但是被申请人依然通知申请人现场调解，申请人没有到达现场后被申请人告知终止调解，导致申请人的合法权益受到了损害。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条、《消费者权益保护法》第二条、第

七条、第五十五条、《行政复议法》第六条规定，申请人花费金钱在被举报人处购买到涉嫌缺斤少两的小龙虾，被申请人作出的行政行为导致申请人的合法权益受到了侵害，符合《民法典》中民事权利财产权利之相关规定，符合行政机关的具体行政行为侵犯合法权益之定义。投诉人就其自身合法权益受侵害向行政机关进行举报的，与行政机关的举报处理行为具有法律上的利害关系，申请人具有该行政复议的资格，符合《行政复议法》之规定。依据《民法典》《消费者权益保护法》《食品安全法》申请人的合法权益遭到了损害，被申请人关于投诉举报一案未依法办案，行政不作为导致申请人不能退货退款及进行法律规定赔偿，合法权益得不到保障。

被申请人称：一、被申请人作出的投诉终止调解行政行为认定事实清楚，证据确凿。（一）投诉受理。2023年11月13日，被申请人接到12315平台转办的申请人对三门峡市经济开发区某餐饮店的投诉。2023年11月17日，执法人员通过电子邮件向申请人送达编号为市场监管〔2023〕111701号《投诉受理决定书》，告知申请人受理该投诉。（二）调解过程。2024年1月15日，三门峡市经济开发区某餐饮店负责人到专业分局就被投诉事项说明情况，并提供了营业执照、河南省食品小经营店登记证等相关经营资质，申请组织行政调解。当日15时47分，执法人员通过电子邮件向申请人送达了编号为三市监专

网调通〔2024〕011501号《投诉调解通知书》，告知申请人于2024年1月16日15点30分参加现场调解，鉴于申请人未满18周岁，被申请人通过电子邮件告知申请人现场调解需法定监护人一并参加。2024年1月16日，申请人及其法定监护人未按时到达调解现场参加现场调解，执法人员为确认申请人到场情况，分别于当日15时、15时26分、15时40分拨打电话，均无法接通。（三）处理结果。鉴于申请人收到投诉调解通知书后并未表示无法参加调解，且在组织现场调解期间，执法人员拨打申请人电话无法接通，属于投诉人无正当理由不参加调解的情形，被申请人决定终止调解。（四）告知答复。综合上述调查处理结果，被申请人对该起投诉决定终止调解，并于2024年1月16日向申请人电子邮件地址发送了编号为三市监专网投终〔2024〕011603号《投诉终止调解决定书》。

二、被申请人作出的投诉终止调解行政行为程序合法，适用依据正确。被申请人的上述投诉受理、调查核实、组织调解、告知答复等处理程序符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第十八条及第二十一条之规定，对申请人作出投诉终止调解决定的事实清楚、证据充分。被申请人作出投诉终止调解决定并依法告知申请人并无不妥。

三、被申请人作出的投诉终止调解行政行为内容适当。被申请人依法依规对申请人投诉的相关事项组织当事双方现场调

解，并提前告知调解的时间、地点、调解人员等。调解当天，因申请人未按时到场，执法人员通过电话与申请人联系，无法接通。申请人及其法定监护人也未通过电话、短信、电子邮件等方式向执法人员说明因故无法参加现场调解。因此，被申请人以投诉人无正当理由不参加调解为由，作出投诉终止调解的处理决定并无不妥。对于申请人提出缺斤短两问题的投诉，因三门峡市经济开发区某餐饮店的登记机关为三门峡市市场监督管理局经济开发区分局，被申请人对其无实地管辖权利，已于2024年1月16日，向经济开发区分局发送编号为三市监专案移〔2024〕011601号《案件移送函》，将相关线索转办。

四、申请人提出的事实和理由（或者行政复议请求）没有依据。投诉人称在电话联系过程中已说明不在三门峡无事实依据，经核查，自被申请人受理申请人本起投诉之日起，至被申请人组织双方行政调解前，曾于2023年12月26日向申请人拨打电话，具体内容为告知申请人其他多起投诉事项的处理结果，申请人全程未说明已不在三门峡。因商家要求组织现场行政调解，被申请人依法提前向申请人发送《投诉调解告知书》。自被申请人向申请人发送《投诉调解告知书》起，至现场调解开始前，申请人未明确表示因故无法参加调解，且调解当天，为确认申请人到场情况，执法人员多次拨打申请人电话，均无法接通。鉴于申请人在调解开始前，未通过电话、短信、电子邮

件等形式向被申请人表示需要更换调解的方式、时间等，调解当天未按时到场参加调解，电话亦无法联系，全程未说明无法参加调解，因此被申请人以投诉人无正当理由不参加调解为由作出投诉终止调解决定。被申请人依法依规组织现场调解并履行了告知义务，作出投诉终止调解的决定并无不妥，申请人声称被申请人履职不当并无事实依据。

经查：申请人于2023年6月27日在三门峡经济开发区某餐饮店消费小龙虾，认为存在缺斤少两问题，通过12315平台进行投诉举报。被申请人于2023年11月13日收到12315平台转办的申请人对三门峡经济开发区某餐饮店投诉，2023年11月17日作出《投诉受理决定书》（市场监管〔2023〕111701号）并于同日送达申请人，2024年1月15日作出《投诉调解通知书》（三市监专网调通〔2024〕011501号）、《告知书》，告知申请人于2024年1月16日15点30分参加现场调解并于同日送达申请人。2024年1月16日，被申请人经多次致电均无法与申请人取得联系，申请人及其法定监护人未按时到达现场参加调解。同日，被申请人以申请人无正当理由不参加调解为由作出《投诉终止调解决定书》（三市监专网投终〔2024〕011603号）并送达申请人。

本机关认为：《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”的规定，被申请人在收到申请人的投诉举报后，在法定期限内将受理决定告知了申请人。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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，被申请人收到申请人的投诉后，在法定期限内进行受理并告知申请人。被申请人在组织现场调解前，向申请人发送了《投诉调解告知书》，告知申请人现场调解的时间和地点，但申请人及其法定监护人未按时到达调解现场，被申请人多次拨打申请人电话均无法接通。现有证据无法证明自收到《投诉调解通知书》至现场调解开始前，申请人明确表示有合理理由不能到场参加调解，且被申请人经多次致电也无法与申请人取得联系，应视为投诉人无正当理由不参加调解，被申请人作出的投诉终止调解决定符合上述规定。

综上，被申请人作出的《投诉终止调解决定书》（三市监专网投终〔2024〕011603号）认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当。根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条规定，本机关决定：

维持被申请人作出的《投诉终止调解决定书》（三市监专网投终〔2024〕011603号）。

申请人如不服本决定，可在接到本决定之日起15日内向人民法院提起行政诉讼。

2024年3月8日