

三门峡市人民政府

行政复议决定书

三政复决字〔2025〕9号

申请人：李某。

被申请人：三门峡市市场监督管理局开发区分局。

法定代表人：王安业，局长。

申请人不服被申请人对其投诉事项作出的终止调解决定，于2024年12月3日向本机关申请行政复议，请求撤销被申请人作出的终止调解决定，责令被申请人履行法定职责，依法处理违法商家，本机关于2024年12月6日依法受理，适用普通程序审理。

申请人称：申请人于2024年11月17日通过全国12315平台投诉三门峡市开发区某店销售执行标准过期与未标注水效标识产品。被申请人于2024年11月20日通过电话告知：该产品是2021年生产的，被投诉商家拒绝调解并提供了相应的证明材料，对相关产品做出了下架处理。申请人认为该投诉回复认定事实不清，适用法律错误，仅依据被投诉产品生产日期及被投诉人提供的材料，没有依法处理被投诉人，没有履行法定职责。

被申请人称：被申请人作出的终止调解决定认定事实清楚，

证据确凿，程序合法。2024年11月17日申请人在手机APP上登记投诉信息，2024年11月19日被申请人受理，经现场检查未发现被投诉人销售同款商品。被投诉人提供书面材料（营业执照复印件、产品进货单据），证明该产品为2021年6月购进，当时还未实施《淋浴器水效标识实施规则》，被投诉人愿意退款或更换新货，但因申请人要求赔偿1000元，被投诉人明确表示拒绝，依据《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三项终止调解，2024年11月20日在系统办结并将处理结果告知投诉人。

经查：申请人2024年11月16日在三门峡经济技术开发区某店支付25元购买一款花洒，认为该产品未按照《淋浴器水效标识实施规则》标注水效标识，于2024年11月17日通过全国12315平台进行投诉。被申请人于2024年11月19日受理该投诉并通过全国12315平台告知申请人。经被申请人现场检查，未发现同款商品在售，被投诉人愿意退款或更换新货，但拒绝进行赔偿。被申请人于2024年11月20日作出《投诉终止调解决定》（市场监管〔2024〕第1120-01号）并通过全国12315平台告知申请人。

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：“市场监管部门在收到消费者的投诉申请后，应当在七个工作日内作出受理或者不受理的决定，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：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托

承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（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；（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。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，被申请人于 2024 年 11 月 17 日收到申请人的投诉后，11 月 19 日受理并通过全国 12315 平台告知申请人，因被投诉人拒绝调解，于 2024 年 11 月 20 日作出案涉终止调解决定并通过全国 12315 平台告知申请人，符合上述规定。

综上，被申请人作出的案涉终止调解决定事实清楚、适用依据正确、程序合法。根据《行政复议法》第六十八条之规定，本机关决定：

维持被申请人作出的《投诉终止调解决定》（市场监管〔2024〕第 1120-01 号）。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

2025 年 1 月 21 日