

# 三门峡市人民政府

## 行政复议决定书

三政复决字〔2025〕17号

申请人：李某。

被申请人：三门峡市市场监督管理局城乡一体化示范区分局。

法定代表人：刘敏，局长。

申请人不服被申请人对其投诉事项作出的处理结果，于2025年1月15日向本机关申请行政复议，请求撤销被申请人作出的处理结果，责令被申请人依法处理申请人的投诉、查处违法商家，本机关于2025年1月21日依法受理，适用普通程序审理。

申请人称：2025年1月6日，申请人通过全国12315平台向被申请人投诉灵宝市某店销售的花洒为三无产品且未标注水效标识，被申请人于1月13日通过全国12315平台以申请人无正当理由不参加调解为由终止调解后结案。申请人在收到调解通知当天告知被申请人因本人工作原因无法到场参加调解，可以通过电话参加调解，被申请人在约定的时间没有联系申请人，申请

人并非无正当理由不参加调解，被申请人没有依法处理申请人的投诉。

被申请人称：申请人于 2025 年 1 月 6 日通过全国 12315 平台进行投诉，被申请人于 1 月 7 日受理该投诉并对被投诉人进行了现场检查，随后下达投诉调解通知书，投诉人无故不参加调解，被申请人依据现场检查情况和调解情况，作出终止调解决定，内容适当。

经查：2025 年 1 月 6 日，申请人通过全国 12315 平台向被申请人投诉灵宝市某店销售的花洒为三无产品且未标注水效标识，被申请人于 1 月 7 日受理申请人的投诉，经现场检查后组织申请人和被投诉人现场调解，1 月 13 日以申请人无正当理由不参加调解为由，作出终止调解决定并通过全国 12315 平台告知申请人。申请人不服，向本机关申请行政复议。

本机关认为：《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：（一）国防、外交等国家行为；（二）行政法规、规章或者行政机关制定、发布的具有普遍约束力的决定、命令等规范性文件；（三）行政机关对行政机关工作人员的奖惩、任免等决定；（四）行政机关对民事纠纷作出的调解。”第三十条第一款规定：“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：（一）有明确的申请人和符合本法规定的被申请人；（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；（三）

有具体的行政复议请求和理由；（四）在法定申请期限内提出；（五）属于本法规定的行政复议范围；（六）属于本机关的管辖范围；（七）行政复议机关未受理过该申请人就同一行政行为提出的行政复议申请，并且人民法院未受理过该申请人就同一行政行为提起的行政诉讼。”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》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，申请人向被申请人投诉灵宝市某店销售的花洒为“三无产品”，被申请人于2025年1月6日收到申请人的投诉后，1月7日受理并通过全国12315平台告知申请人。因投诉人未参加现场调解，被申请人于1月13日作出终止调解决定并通过全国12315平台告知申请人，已履行投诉处理职责，其受理投诉后作出的调解，实质上是市场监管部门作为第三方对消费者与商品经营者之间产生的民事纠纷进行的调解，属于行政机关对民事纠纷作出的调解，依法不属于行政复议范围。

关于申请人请求责令被申请人查处违法商家的行政复议请求，针对的行政行为与本案被申请人行政复议的行政行为不是同一行政行为，请另行针对该行政行为申请行政复议或提起行政诉讼。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条之规定，本机关决定：

驳回申请人的行政复议申请。

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3月24日