

三门峡市人民政府

行政复议决定书

三政复决字〔2025〕19号

申请人：冯某。

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对其投诉事项作出的处理结果，于2025年1月16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：申请人通过某外卖平台在三门峡某公司购买的一款男性专用膏存在夸大宣传，于2024年12月8日向被申请人投诉，2024年12月17日被申请人电话告知申请人正在和被投诉人进行调解，申请人和被投诉人协商结果为退货退款及赔偿500元。申请人将商品寄给被投诉人，被投诉人收到货后只赔偿，拒不退款。申请人要求被申请人提供调解录音，被申请人拒绝提供。申请人认为被申请人不履行法定职责，不公正执法。

被申请人称：2024 年 12 月 2 日，被申请人接到 12315 转办的投诉单，申请人反映其在某旗舰店购买的黄金赋活精华素存在虚假宣传问题，被申请人于 2024 年 12 月 3 日受理该投诉，2024 年 12 月 17 日经申请人和被投诉人同意组织双方进行电话调解后达成调解协议，被申请人作出的调解决定程序合法、适用依据正确、内容适当。

经查：2024 年 12 月 2 日，申请人向被申请人投诉其通过某外卖平台在某旗舰店购买的一款男性专用膏存在夸大宣传的行为。2024 年 12 月 9 日，被申请人受理申请人的投诉，经申请人和被投诉人同意，被申请人组织双方进行电话调解后达成调解协议。申请人将产品退还给被投诉人后，被投诉人向申请人支付 500 元赔偿金。申请人认为被投诉人还应当退还产品货款，被投诉人不同意，未退还货款。申请人认为被申请人组织调解的结果与实际不符，被申请人未依法履行职责，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其购买的产品存在夸大宣传，被申请人于 2024 年 12 月 2 日收到申请人的投诉，12 月 9 日受理，12 月 17 日组织双方调解并达成调解协议，已履行投诉处理职责，被申请人作出的调解决定程序合法、适用依据正确、内容适当，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。

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