**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市质复决字〔2019〕13号

申请人：袁某

被申请人：深圳市市场和质量监督管理委员会龙岗市场监督管理局

住所：深圳市龙岗区中心城行政路8号

法定代表人：曾志鸿 职务：局长

申请人不服深圳市市场和质量监督管理委员会龙岗市场监督管理局（以下简称被申请人）对其投诉举报作出的处理，向深圳市市场和质量监督管理委员会提起行政复议申请。被申请人向本委提交了书面答复及有关证据依据。现本案已审理终结。

**申请人称：**

申请人反映的对深圳市XXX科技有限公司的投诉（单号：201812205691），申请人认为被申请人仅依据订单状态显示退款成功不予受理申请人投诉未全面依法履行法定职责，且对举报事项未立案调查没有法律依据。申请人不服，故提起行政复议。

**被申请人称：**

被申请人于2018年12月26日接到申请人钟某通过咨询举报申诉中心提交的投诉记录单201812205691的投诉事项。

申请人称2018年12月23日在被投诉人深圳市XXX科技有限公司经营的天猫网店上购买了XXX4g无线路由器 (型号LT210A)，收货后发现该产品强制性产品认证证书（以下简称3C认证证书）（编号：2016011606874921）已暂停，故投诉深圳市XXX科技有限公司，要求退一赔三。

2018年12月26日，被申请人通过短信平台依法告知申请人对投诉记录单201812205691依法予以受理。

经查实，涉诉4g无线路由器 (型号LT210A)对应3C认证证书编号为2018011606097334，有效期至2023年06月15日。（因被投诉人持有多份3C认证证书，涉及多种型号路由器，其工作人员一时疏忽，在涉诉4g无线路由器 (型号LT210A)的网页上传不对应涉诉型号的3C认证证书（编号：2016011606874921）。被投诉人已于1月对其电商平台的认证证书进行了更新。

2018年12月21日，申请人在天猫平台申请退款，2018年12月27日，被投诉人已通过天猫平台全额（共计1479元）退款给申请人。故该笔交易未对申请人自身权益造成侵害。2019年1月2日，被投诉人向被申请人出具《不予调解说明书》，称已向申请人退款，不愿意与申请人调解赔偿事宜，被申请人依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条第（二）项的规定，对双方消费权益纠纷终止调解。

2019年1月4日，被申请人通过短信平台告知申请人的投诉记录单201812205691处理结果。

综上，对于申请人与被投诉人消费权益纠纷，被申请人已依职履行，并依法告知，请驳回申请人的复议请求。

**本委查明：**

对于投诉事项，2018年12月21日， 申请人在天猫平台申请退款，2018年12月27日，被投诉人通过天猫平台将购买商品款项1479元退还申请人。2019年1月2日，被投诉人向被申请人出具《不予调解说明书》，称不愿与申请人调解赔偿事宜。被申请人依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条第（二）项的规定，对双方消费权益纠纷终止调解，并于2019年1月4日，被申请人通过短信平台告知申请人的投诉记录单201812205691处理结果。

对于举报事项，涉诉4g无线路由器 (型号LT210A)对应3C认证证书编号为2018011606097334，有效期至2023年06月15日。（因被投诉人持有多份3C认证证书，涉及多种型号路由器，其工作人员一时疏忽，在涉诉4g无线路由器 (型号LT210A)的网页上传不对应涉诉型号的3C认证证书（编号：2016011606874921）。被投诉人已于1月对其电商平台的认证证书进行了更新。

**本委认为：**

根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条第（二）项的规定，“有下列情形之一的，终止调解：……（二）当事人拒绝调解或者无正当理由不参加调解的……”。本案中，被申请人受理申请人投诉事项后，被投诉人出具《不予调解说明》称，不愿与申请人调解赔偿事宜。被申请人依据上述《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条第（二）项的规定，对投诉事项终止调解并无违法或不当。

对于举报事项，根据《深圳市市场和质量监督管理委员会执法案件办理程度若干规定》第十五条第一款第（一）项及第二款的规定，“立案应当符合下列条件：（一）有违法事实；……前款第（一）项所指的违法事实，应当有初步证据予以证明。”本案中，申请人举报的涉诉4g无线路由器 (型号LT210A)对应3C认证证书编号为2018011606097334，有效期至2023年06月15日。（因被投诉人持有多份3C认证证书，涉及多种型号路由器，其工作人员一时疏忽，在涉诉4g无线路由器 (型号LT210A)的网页上传不对应涉诉型号的3C认证证书（编号：2016011606874921）。被投诉人已于1月对其电商平台的认证证书进行了更新，被投诉人不存在申请人所诉违法行为。

综上，根据《行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项的规定，本委作出复议决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

本复议决定一经送达，即发生法律效力。申请人如对本复议决定不服，可在收到本复议决定书之日起十五日内向深圳市盐田区人民法院提起诉讼。

深圳市市场监督管理局

2019年3月5日