**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市监复决字〔2019〕293号

申请人：陆某

被申请人：深圳市市场监督管理局南山监管局

地址：深圳市南山区工业七路33号

法定代表人：郑镜雄 职务：局长

申请人陆某不服被申请人对其投诉的线索作出的终止调解的处理结果，向深圳市市场监督管理局提起行政复议申请（案号：深市监复答字[2019]293号），本局于2019年12月3日受理。2019年12月9日，被申请人向本局提交了书面答复及有关证据和依据，现本案已审理终结。

申请人请求

撤销被申请人对申请人投诉线索作出的终止调解的处理结果。

申请人称

2019年7月9日开始，申请人通过深圳市市场和质量监督管理委员会投诉举报处置中心多次投诉举报XXX科技（深圳）有限公司（以下称被投诉人）未向其提供免费维修服务及赔偿损失。2019年11月21日，被申请人通过短信告知申请人相关的处理结果。申请人不服该处理结果，提起复议。

被申请人称

从2019年7月9日起，申请人陆某就其XXX手机维修问题向被申请人进行多次投诉与咨询，要求被投诉人对其提供免费维修及赔偿损失，要求被申请人受理并按要求回复处理结果。

被申请人依法到被投诉人核实有关情况，就其XXX手机维修问题进行协调。被投诉人表示，7月9日申请人手机送修时，电池并没有鼓包发涨，外观无明显认为损坏痕迹。经检测后认定，手机因机身外力挤压变形弯曲，属人为使用导致的损坏，其已于7月10日联系申请人，建议付费维修，申请人接受。

申请人不认同该说法，继续通过深圳市市场监督管理局咨询举报申诉平台进行投诉，要求提供免费维修及赔偿损失。被投诉人表示无法满足，并出具拒绝调解书。

申请人的7个投诉属于对同意问题的重复投诉，被申请人根据《深圳市市场和质量监督管理委员会处理投诉举报暂行办法》的有关规定，对申请人的实质投诉内容予以电话回复及短信合并回复，明确告知被投诉人拒绝调解并建议其通过司法程序维权。

本局查明

2019年7月9日-2019年11月22日，申请人就其XXX手机维修问题共7次向深圳市市场监督管理局咨询举报申诉平台投诉被投诉人，要求其提供免费维修服务及赔偿损失。被申请人通过电话、短信的方式告知申请人：1.被投诉人不同意调解，遂被申请人终止调解；2.建议其可通过司法程序解决相关问题。

2019年8月23日，被投诉人出具了相关说明，明确表示拒绝调解。

本局认为

根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条：“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；……”被申请人已经组织调解，但是被投诉人明确拒绝调解，因此被申请人终止调解符合相关的规定。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项的规定，本局作出复议决定如下：

维持被申请人深圳市市场监督管理局南山监管局作出的终止调解的处理结果。

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

2020年1月14日