**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市监复决字〔2019〕198号

申请人：刘某

被申请人：深圳市市场监督管理局罗湖监管局

地址：深圳市罗湖区沿河北路2003号

法定代表人：王建青 职务：局长

申请人刘某不服被申请人对其投诉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]198号），本局于2019年10月18日受理。2019年10月31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

确认被申请人对其投诉线索作出的终止调解的处理结果违法。

申请人称

2019年7月，申请人多次通过12315平台和深圳政府在线平台向被申请人投诉深圳XXX传媒有限公司（以下简称“被投诉人”）存在虚假宣传，提供不实服务，欺诈消费者的行为。2019年9月9日和2019年10月12日，被申请人对申请人的投诉线索作出相应的答复意见和作出终止调查的处理结果。申请人不服该处理结果，提起复议。

被申请人称

2019年8月1日，被申请人收到《群众来信来访事项转送函》（深市监罗信[2019]第XXX号），信访内容为申请人称深圳XXX传媒有限公司存在虚假宣传，提供不实服务，欺诈消费者的行为（具体表现为：1、公司红娘不稳定；2、公司交接工作管理形同虚设；3、宣传的3人团队服务不存在；4、红娘资质存在问题；5、未履行双方约定的服务，拒绝沟通与退款），申请人要求被投诉人赔礼道歉，退一赔三，并要求被申请人查处。

接到上述投诉举报后，被申请人于2019年8月7日前往被投诉人的注册地址处进行现场检查，被申请人执法人员现场打开了被投诉人的官方网站，未发现有投诉举报中所称的虚假宣传行为。后被投诉人向被申请人提交了《关于XXX会员刘某投诉》等材料，对申请人投诉的相关问题进行了解释，并明确表示不同意申请人的调解请求，申请终止调解。

2019年8月14日，被申请人向申请人发送了《受理告知书》，告知申请人已受理其投诉举报。后被申请人再次收到《群众来信来访事项转送函》（深市监罗信[2019]第XXX号，重复投诉举报）及《群众来信来访事项转送函》（深市监罗信[2019]第XXX号，重复投诉举报），申请人针对重复的投诉举报诉求，补充了相关意见。被申请人于2019年8月21日向申请人分别发送了两份《受理告知书》。

2019年9月9日，被申请人针对申请人的投诉举报作出《关于刘某反映深圳XXX传媒有限公司存在虚假宣传、欺诈消费者问题的答复意见》（深市监罗信[2019]第XXX号）、（深市监罗信[2019]第XXX号），告知申请人：“1、被申请人现场检查被投诉人，未发现虚假宣传等相关违法行为；2、关于你投诉该公司未履行合同约定的服务，要求退一赔三，由于双方未能达成调解协议，我局决定终止调解，建议你通过其他民事途径进行解决；3、民政部门负责婚介行业监管，建议向民政部门反映婚介服务中存在的问题。”同日被申请人也作出（深市监罗信[2019]第XXX号）《答复意见》告知申请人：“经查实，深圳XXX传媒有限公司不是XXX的加盟店，其经营者与北京XXX科技有限公司深圳南山分公司的负责人不一致。”

2019年9月17日，被申请人再次收到《群众来信来访事项转送函》（深市监罗信[2019]第XXX号），信访内容反映申请人不服被申请人2019年9月9日作出的《答复意见》，认为被申请人未履行调解和查处职责。被申请人于2019年9月20日发送了《受理告知书》，并于2019年10月14日向申请人发送了《答复意见》（深市监罗信[2019]第XXX号），告知申请人：“1、婚姻介绍行业主管部门为民政部门，民政部门负责婚介行业监督。我局在自身职责范围内，查处广告违法、调解消费者消费纠纷等问题；2、你提供的证据不足（均为聊天记录，为个体消费合同邀约，不是广告宣传行为），结合执法人员现场检查商家广告宣传等情况，被投诉人不存在虚假宣传、欺诈消费者等违法广告。关于你的退款要求，被投诉人明确未能达成调解协议一致意见，明确单方面拒绝参与调解，故我局终止调解。我局已依法履职，也建议你通过其他民事诉讼途径进行解决。”

本案中，被投诉人提交了《关于XXX会员刘某投诉》，明确表示不同意申请人的调解请求，申请终止调解。根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十九条第一款“有管辖权的工商行政管理部门应当在受理消费者投诉之日起六十日内终结调解；调解不成的应当终止调解。”的规定。被申请人依法组织调解，但申请人并未参加调解，另被投诉人明确表示拒绝调解，被申请人依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条第一款第二项“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；”的规定，依法终止调解，并告知申请人处理结果，已履行了自身法定职责，并不存在申请人所称违法违规的情况。因此，申请人的复议请求，并无事实依据与法律依据。

本局查明

2019年8月1日，被申请人收到《群众来信来访事项转送函》（深市监罗信[2019]第XXX号），信访内容为申请人称深圳XXX传媒有限公司存在虚假宣传，提供不实服务，欺诈消费者的行为（具体表现为：1、公司红娘不稳定；2、公司交接工作管理形同虚设；3、宣传的3人团队服务不存在；4、红娘资质存在问题；5、未履行双方约定的服务，拒绝沟通与退款），申请人要求被投诉人赔礼道歉，退一赔三，并要求被申请人查处。

2019年8月6日，被申请人向申请人发出《补正材料告知书》，并于次日将上述文书送达至申请人指定的邮箱XXX＠sina.com。

2019年8月7日，被申请人前往被投诉人的注册地址深圳市罗湖区XXX处进行现场检查，并现场检查了被投诉人的官方网站。

2019年8月9日，申请人通过邮箱XXX＠sina.com向被申请人提交了补正材料。

2019年8月14日，被申请人向申请人发送了《受理告知书》，告知申请人已受理其投诉举报。

2019年8月14日，被投诉人向被申请人提交了《关于XXX会员刘某投诉》、营业执照等材料，对申请人投诉的相关问题进行了解释，并明确表示不同意申请人的调解请求，申请终止调解。

2019年8月16日，被申请人再次收到《群众来信来访事项转送函》（深市监罗信[2019]第XXX号）及《群众来信来访事项转送函》（深市监罗信[2019]第XXX号），申请人针对重复的投诉举报诉求，补充了相关意见。被申请人于2019年8月21日对上述两个投诉举报进行受理，并向申请人指定邮箱XXX＠sina.com发送了两份《受理告知书》。

2019年9月9日，被申请人针对申请人的投诉举报作出《关于刘某反映深圳XXX传媒有限公司存在虚假宣传、欺诈消费者问题的答复意见》（深市监罗信[2019]第XXX号）告知申请人：“2019年8月7日，我局执法人员到现场检查被该公司网站未发现虚假宣传、欺诈等行为。关于你投诉该公司未履行合同约定的服务，要求退一赔三，由于双方未能达成调解，我局决定终止调解，建议你通过其他民事途径进行解决。关于你反映的婚介服务问题，民政部门负责婚介行业监管，建议你向民政部门反映相关问题。”

2019年9月9日，被申请人针对申请人的投诉举报作出《关于刘某反映深圳XXX传媒有限公司存在虚假宣传等问题的答复意见》（深市监罗信[2019]第XXX号）告知申请人：“2019年8月7日，我局执法人员到位于深圳市罗湖区XXX深圳XXX传媒有限公司现场检查被该公司网站，未发现虚假宣传等相关违法行为。关于你认为该公司涉嫌欺诈，要求退款赔偿问题。由于双方未能达成调解协议，现决定终止调解。民政部门负责婚介行业监管，建议你向民政部门反映婚介服务中的问题。”

2019年9月9日，被申请人针对申请人的投诉举报作出《关于刘某反映深圳XXX传媒有限公司涉嫌欺诈消费者补充材料问题的答复意见》（深市监罗信[2019]第XXX号）告知申请人：“经查实，该公司不是XXX的加盟店，其经营者与北京XXX科技有限公司深圳南山分公司的负责人不一致。”

上述三份答复意见均通过邮件发送至申请人的邮箱XXX＠sina.com。

2019年9月17日，被申请人再次收到《群众来信来访事项转送函》（深市监罗信[2019]第XXX号），信访内容反映申请人不服被申请人2019年9月9日作出的《答复意见》，认为被申请人未履行调解和查处职责。

2019年9月20日，被申请人通过邮件向申请人的邮箱XXX＠sina.com发送了《受理告知书》。

2019年10月14日，被申请人向申请人的邮箱XXX＠sina.com发送了《答复意见》（深市监罗信[2019]第XXX号），告知申请人：“1、婚姻介绍行业主管部门为民政部门，民政部门负责婚介行业监督。我局在自身职责范围内，查处广告违法、调解消费者消费纠纷等问题；2、你提供的证据不足（均为聊天记录，为个体消费合同邀约，不是广告宣传行为），结合执法人员现场检查商家广告宣传等情况，被投诉人不存在虚假宣传、欺诈消费者等违法广告。关于你的退款要求，被投诉人明确未能达成调解协议一致意见，明确单方面拒绝参与调解，故我局终止调解。我局已依法履职，也已建议你通过其他民事诉讼途径进行解决。”

本局认为

根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第四条：“工商行政管理部门在其职权范围内受理的消费者投诉属于民事争议的，实行调解制度。”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；……”《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》第十四条：“在办理投诉时出现下列情形之一的，终止调解，对投诉予以结案并办理相应的回复手续：……（二）被投诉人拒绝调解的；……（七）投诉人与被投诉人未能达成调解协议的；……”2019年8月14日，被投诉人向被申请人提交了《关于XXX会员刘某投诉》，明确表示不同意申请人的调解请求，因此被申请人终止调解，符合相关的规定。

综上，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罗湖监管局对申请人的投诉线索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

2019年12月12日