**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市监复决字〔2019〕347号

申请人：朱某

被申请人：深圳市市场监督管理局龙华监管局

地址：深圳市龙华区观湖街道大和路市场监管大楼

法定代表人：林俊兵 职务：局长

申请人朱某不服被申请人对其投诉举报的线索作出的处理结果，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]347号），本局于2019年12月25日受理。2020年1月7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

责令被申请人依法纠正对其举报线索作出的处理结果。

申请人称

2019年8月22日，申请人向被申请人投诉深圳市XXX科技有限公司（以下简称被投诉人）销售不符合相关标准的产品。2019年10月29日，被申请人通过短信告知申请人被投诉人涉嫌违法依据不充分并终止调解的决定，并于2019年10月31日通过全国12315互联网平台告知申请人。申请人不服该处理结果，提起复议。

被申请人称

2019年8月26日，被申请人收到申请人的投诉（工单编号：201908264361)， 称其在深圳市XXX科技有限公司（以下简称被投诉人）开设的阿里巴巴店铺中购买了一款“网络播放器机顶盒”（以下简称涉案机顶盒），后发现该涉案机顶盒无厂名、厂址、中文标签，也未经过国家强制性3c认证，因此，申请人诉求退还货款并赔偿其损失。

接到上述投诉后，被申请人于2019年8月28日依法受理了投诉并告知申请人。后被申请人依法对投诉进行调解，被投诉人提供了《情况说明》、产品外贸合同、聊天记录、订单退款证明等材料，证明其公司的产品仅供出口且已尽充分的提示提醒义务，同时其司已为申请人退货退款，双方之间的消费争议已经消灭。2019 年10月15日，被投诉人再次提供了《申请终止调解书》，表示已给申请人退货退款，并明确拒绝调解。因此，被申请人依法终止调解，并通过系统短信的方式告知申请人对其投诉终止调解的处理结果。

综上，被申请人对申请人的投诉进行处理并告知申请人处理结果，程序合法，已履行自身法定职责。

本案被投诉人提供了《情况说明》、产品外贸合同、聊天记录等材料证明其公司的产品仅供出口且已尽充分的提示提醒义务；且被投诉人提供了订单退款记录证明涉案产品的实际交易并未达成，双方之间的消费争议已经消灭；另被投诉人出具了《申请终止调解书》，明确表示拒绝调解。综上，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，依法作出终止调解的处理决定，并告知申请人终止调解的处理结果，适用法律正确，并无违法或不当。申请人要求撤销该处理决定，并无事实和法律依据。

本局查明

2019年8月22日，申请人以被投诉人在阿里巴巴平台涉嫌销售无中文标识、未经过国家强制性3C认证的涉案机顶盒为由，向被申请人进行投诉（投诉件编号：201908264361），被申请人于2019年8月28日决定受理并于当天通过深圳市市场监督管理局手机短信平台告知申请人。

2019年9月20日，被投诉人对申请人的订单做了退货退款处理。

2019年10月15日，被投诉人出具了《申请终止调解书》，明确表示不予接受申请人对其予以赔偿及服务费用等诉求，并且不同意与申请人进行任何形式的调解。

2019年10月29日，被申请人通过短信告知申请人被投诉人涉嫌违法依据不充分并终止调解的决定。

2019年10月31日，被申请人通过全国12315互联网平台告知申请人处理结果。

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，但是被投诉人拒绝调解，因此被申请人终止调解符合相关的规定。

本案中，根据被举报人提供的涉案产品的合同、资格证书以及双方聊天记录等材料，可知被投诉人的产品仅供出口且已尽充分的提示提醒义务。而现有能够证明被投诉人销售不符合相关标准的产品的证据不充分，故被申请人对申请人的投诉作出的处理结果，符合相关规定。

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龙华监管局作出的处理结果。

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3月18日