**深圳市市场监督管理局**

**行政复议决定书**

深市监复决字〔2019〕220号

申请人：刘某

被申请人：深圳市市场监督管理局宝安监管局

地址：深圳市宝安区42区翻身路75号

法定代表人：林顺辉 职务：局长

申请人刘某不服被申请人对其投诉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]220号），本局于2019年11月13日受理。2019年11月22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

1.依法撤销被申请人对其投诉线索作出的处理结果。

2.责令被申请人限期重新作出具体行政行为。

申请人称

2019年7月12日，申请人通过全国12315互联网平台向被申请人投诉深圳市XXX商务有限公司（以下简称被投诉人）销售男用喷剂时存在宣传和暗示治疗效果的情况。2019年9月24日，被申请人通过全国12315互联网平台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

2019年7月12日，深圳市市场和质量监督管理委员会市场监管投诉中心接申请人投诉（工单编号：201907126164），称其在深圳市XXX商务有限公司于XXX平台开设的网店购买的男用喷剂为消毒产品，宣传可以延时，其要求退货、退还货款和服务，并赔偿损失。

被申请人收到上述投诉后，于2019年7月17日予以受理，并将受理结果告知申请人。经现场检查发现，被投诉人已不在注册地址经营，查无实处。2019年7月18日，申请人在被投诉人处张贴限期处理公告，要求其自公告之日起十五日内前往被申请人处接受处理。截止公告期届满，被投诉人仍未前来配合处理。无法联系参加调解，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：“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”，决定终止调解，并将上述处理结果依法告知申请人。

本局查明

2019年7月12日，申请人通过全国12315互联网平台向被申请人投诉深圳市XXX商务有限公司在XXX平台开设的网店购买的男用喷剂为消毒产品，被投诉人存在宣传和暗示治疗效果的情况，要求退货、退还货款和服务，并赔偿损失。同日，深圳市市场和质量监督管理委员会市场监管投诉中心接申请人投诉工单（编号：201907126164）。

2019年7月17日，被申请人对该投线索予以受理，并通过短信形式将受理结果告知申请人。

2019年7月17日，被申请人前往被投诉人的注册地址深圳市宝安区XXX进行现场检查。经现场检查发现，被投诉人已不在注册地址经营，查无实处。

2019年7月18日，申请人在被投诉人处张贴限期接受处理公告，要求其自公告之日起十五日内前往被申请人处接受处理。截止公告期届满，被投诉人仍未前往被申请人处配合处理。

2019年7月31日，被申请人向浙江XXX网络公司发函（编号：深市监宝协[2019]西XXX号）要求其协助调查：1、被投诉人的实际经营地址；2、涉案商品自销售之日起值机你的展示页面、修改记录、交易记录等相关信息；3、督促被投诉人整改。

2019年7月31日，被申请人向杭州市余杭区市场监督管理局发函（编号：深市监宝移[2019]西XXX号）将被投诉人移交其处理。

2019年8月30日，被申请人将被投诉人载入经营异常名录。

2019年9月12日，被申请人通过短信形式告知申请人处理结果：经执法人员现场检查，发现XXX一巷1号全部装修，无人在此办公，被投诉人不在注册地址经营，下落不明，查无实处，无法联系，我局执法人员将其载入经营异常名录。我局依法终止调解。如有新证据，可重新提起投诉。如你不服本告知，可在接到本告知之日起六十日内向深圳市市场监督管理局或深圳市人民政府申请行政复议，也可以在六个月内直接向深圳市盐田区人民法院提起行政诉讼。深圳市市场监督管理局宝安监管局9月12日（工作人员李先生，联系电话0755-27955163）。

2019年9月24日，被申请人在全国12315互联网平台向申请人反馈：“经现场核查，被投诉方已不在注册地址经营，已去函平台未得到回复，已载入经营异常名录，对于投诉终止调解，已短信告知投诉人。”

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；……（五） 其他应当终止的。”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。”本案中，针对申请人的投诉线索，被申请人前往被投诉人注册地址进行现场调查、发函向被投诉人经营的网络店铺的网络平台以及网络平台所在地的市场监督部门协助调查、将被投诉人纳入经营异常名录，已尽履职义务，但仍无法找到被投诉人，被申请人无法组织调解，亦无法在法定期限内终结调解。因此被申请人作出终止调解的处理结果，符合相关的规定。

针对被申请人于2019年9月24日在全国12315互联网平台对申请人的投诉线索作出的结案反馈，本局认为，被申请人已于2019年9月12日，将本案详细的处理过程和结果告知申请人，2019年9月24日的结案反馈与2019年9月12日的短信告知结果内容基本一致，并不影响申请人的权利行使。但被申请人在工作过程中应秉持着认真、负责的原则，相关的处理结果应当保持一致，以免造成误解，本局予以指正。

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宝安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

2019年12月17日