

行政复议决定书

海珠府复字〔2017〕7号

申请人：姜某，男。

被申请人：广州市海珠区市场和质量监督管理局。

地址：广州市海珠区广州大道南915号7-16楼。

申请人姜某不服被申请人广州市海珠区市场和质量监督管理局逾期未回复其投诉结果，于2017年1月25日提出行政复议，本府依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：确认被申请人超时未对投诉结果回复违法。

申请人称：申请人于日前向被申请人投诉举报广州市某商贸有限公司所开设的天猫店的产品虚假宣传。2016年3月23日，被申请人将举报移送余杭区，投诉转至江南工商所处理。但至今都没有收到被申请人对投诉处理结果的回复。依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十九条，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。需要进行鉴定或者检测的，鉴定或检测的时间不计算在六十日内。

被申请人答复称：2016年3月23日，被申请人对申请人作出《关于姜某投诉举报广州市某商贸有限公司事项的答复》，

告知其举报事项已依法移送杭州市余杭区市场监管局，其投诉事项由被申请人江南工商所进行调解处理。经与商家联系，商家向被申请人表示不同意申请人提出的赔偿要求，并且不同意由行政部门调解双方的消费纠纷。被申请人已电话告知投诉人调解不成功，并于2016年4月6日作出穗工商海分江南终〔2016〕第019号《终止消费者权益争议调解告知书》，并邮寄送达投诉人。

本府查明：2016年3月22日，申请人通过12345热线向被申请人投诉举报广州市某商贸有限公司，称：“2016年1月4日，其在被投诉人开设的天猫店铺购买顶级喜玛诺 SHIMANO XC90 山地自行车骑行锁鞋越野竞赛热塑碳纤维，订单编号：15299672191100XX，一共支付1516元，被投诉人在其网页宣传此自行车鞋是顶级的，但收到的鞋子一般，并无其宣传的顶级，其使用顶级的绝对化用语违反新广告法，要求其退一赔三。”

2016年3月23日，被申请人作出海工商投举复〔2016〕315021号《关于姜某投诉举报广州市某商贸有限公司事项的答复》，该答复记载：“姜某：……你的举报事项我局决定不予受理，并已移送杭州市余杭区市场监督管理局处理。二、你关于要求广州市某商贸有限公司退、赔款项的投诉事项，我局已经登记受理并转江南工商所处理。”2016年3月25日，被申请人通过中国邮政向申请人邮寄该份答复，并于同月28日送达。

2016年4月6日，被申请人江南工商所作出穗工商海分江南终〔2016〕第019号《终止消费者权益争议调解告知书》，该告知书记载：“姜某：经审查，关于你与广州市某商贸有限公司消费者权益争议调解过程中出现以下第（五）项所指情形，依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》的规定，我局（所）决定终止调解……（五）其他应当终止的。”2017年2月13日，被申请人通过中国邮政EMS向申请人邮寄该份告知书，并于同月14日送达。

申请人不服，称被申请人超时未对其投诉事项回复处理结果，于2017年1月25日提出行政复议申请。

以上事实有12345热线工单、关于姜某投诉举报广州市某商贸有限公司事项的答复、终止消费者权益争议调解告知书、EMS快递单及截图等证据材料证实。

本府认为：根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第六条规定，被申请人是处理申请人投诉事项适格的主体。

《中华人民共和国行政复议法》第九条规定：“公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道该具体行为之日起六十日内提起行政复议申请；但是法律规定的申请期限超过六十日的除外。”《中华人民共和国行政复议法实施条例》第十六条第一款规定：“公民、法人或者其他组织依照行政复议法第六条第（八）项、第（九）项、第（十）项的规定申请行政机关履行法定职责，行政机关未履行的，行政

复议申请期限依照下列规定计算：（一）有履行期限规定的，自履行期限届满之日起计算；（二）没有履行期限规定的，自行政机关收到申请满 60 日起计算。”第二十八条规定：“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：……（四）在法定申请期限内提出……”《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十九条规定：“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，被申请人于 2016 年 3 月 23 日受理投诉，应自受理之日起 60 日内（2016 年 5 月 22 日前）终结或终止调解。申请人未收到投诉办理结果，应自被申请人办理投诉期限届满之日起 60 日内（2016 年 7 月 21 日前）提出行政复议。申请人截至 2017 年 1 月 22 日才向本府提出行政复议，已超出行政复议申请的法定期限。

被申请人办结申请人的投诉事项后，应及时向申请人告知投诉办结结果。本案中，被申请人未及时告知，未能及时保障申请人的知情权，对此，本府予以指正。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（二）项的规定，本府决定：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自接收到本决定书之日起 15 日内，向有管辖权的法院提起行政诉讼。

海珠区人民政府
2017年3月24日