

广州市荔湾区人民政府

行政复议决定书

荔湾府行复〔2022〕315号

申请人：肖某某，男，1974年11月生。

地址：浙江省台州市某某区某某街道某某乡某某号某某室。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

地址：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：刘某某，职务：局长。

申请人不服被申请人于2022年9月14日在全国12315平台对其投诉事项（编号1440103002022090772334182）的答复（以下简称“案涉答复”），向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销案涉答复，责令被申请人重新处理。

申请人称：

申请人于2022年6月10日在某某上购买了295元的某某女鞋一双，小孩穿了3次左右不穿了，鞋一直放在家里。后来孩子

说穿起来脚后跟痛。经检查，该鞋后跟部位面料夹层很硬，面料中间有硬塑料，已经变形，用手按很硬，弹性强，并发出响声。2022年7月份，申请人与客服多次沟通退换货，客服没有明确答复。2022年8月20日，申请人在12315平台上投诉。2022年9月14日，申请人在12315平台上看到告知书，得知已结案，申请人不予认可。理由如下：1、按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，被申请人只对投诉进行形式回复，并未对举报内容“高仿”调查取证，未尽到法定义务。2.被申请人对鞋子出问题的原因分析不对，鞋后跟部位面料夹层很硬，中间有硬塑料等异物，已经变形，用手按很硬，弹性强并发出响声。这个问题不是穿出来的，也不是保养不当，而是鞋子做工或者用料造成的，可以送检。3、申请人适用法律不当，申请人提出鞋子是质量问题，简单以超过7天无理由退货的时间为理由明显不当，鞋类有相关的三包规定，另外耐克这个品牌，也不至于穿了3次就保养不当。

被申请人答复称：

一、被申请人对申请人投诉事项处理有法定职权依据。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定，被申请人具有对申请人投诉事项予以处理的行政职权。

二、被申请人已依法处理申请人的投诉事项。2022年9月7日，被申请人在全国12315互联网平台收到申请人对广州某某电子商务有限公司的消费投诉事项（编号：1440103002022090772334182），申请人反馈其向被投诉人购买的

“某某”鞋（以下简称“涉诉鞋”）质地较硬、穿着不适、商标异常，要求退货或换货处理。

2022年9月7日，被申请人就申请人要求对其购买的“某某”鞋退货或换货处理的诉求与被投诉人沟通协商。被投诉人反馈称，涉诉鞋已于2022年6月10日被申请人签收，申请人于2022年8月20日向被投诉人反馈时距离签收之日起已有两个月时间，鞋子属于日常损耗品，难以核实申请人日常穿着及保养情况。经被申请人调解，被投诉人为申请人提供了50元现金补贴的和解协商方案，已于2022年8月26日原路退款到账。申请人拒绝接受上述调解方案，被投诉人表示无法提供更好的合理解决方案满足申请人的诉求。

被投诉人与申请人沟通未能达成和解，遂出具书面意见明确不再参与调解。经核实双方沟通记录，由于分歧太大、未能达成调解协议，且被投诉人明确拒绝调解，被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定依法终止调解，并于2022年9月14日将该消费投诉工单办理情况通过全国12315互联网平台进行登记，同日告知申请人。

另，被投诉人能提供商即某某企业发展（某某）有限公司的营业执照、相关产品商标注册证明和授权使用证明、商品销售合同等文件；经核查，被投诉人在进货时查验了供货者资质、产品合格证明等相关材料，符合《中华人民共和国产品质量法》关于销售者进货查验义务的规定，已履行销售者的进货查验义务。

三、被申请人对申请人投诉事项的办理程序合法。2022年9

月 7 日，被申请人收到全国 12315 互联网平台投诉工单（编号：1440103002022090772334182）。2022 年 9 月 14 日，被申请人通过全国 12315 互联网平台及短信方式将相关处理情况告知申请人。被申请人上述办理及答复行为完全符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》关于投诉的办理、告知等相关程序规定和时限要求。

本府查明：

2022 年 9 月 7 日，被申请人收到申请人通过全国 12315 平台反映的投诉事项（编号：1440103002022090772334182），申请人称其 2022 年 6 月在广州某某电子商务有限公司（以下简称“被投诉人”）网购的“某某女鞋”（以下简称“被投诉商品”）存在质量问题或是高仿产品，要求退换货。

同日，被申请人通过 12315 平台告知申请人已受理其投诉。

同日，被申请人就申请人的诉求与被投诉人沟通调解，被投诉人称被投诉的商品已于 2022 年 6 月 10 日签收，至申请人提起投诉之日已过去两个月时间，难以核实申请人日常穿着及保养情况。被投诉人已于 2022 年 8 月 26 日为申请人提供了 50 元现金补贴的和解协商方案，当天已退款至申请人账户。

申请人拒绝接受上述调解方案，被投诉人出具《终止调解意见书》，明确不再参与调解。

经被申请人核实，被投诉人提供被投诉商品供应商的营业执照（统一社会信用代码：某某）、授权确认书、商标注册证明（第某某号）、销售合同（合同编号：某某）、检测报告（报告编号：

某某)和被投诉商品合格证照片、订单截图等材料备查。

2022年9月14日,被申请人终止调解,并将办理情况通过12315平台告知申请人。

申请人不服被申请人对其投诉事项处理的答复,通过邮寄的方式向本府申请行政复议,本府于2022年11月4日收悉。2022年11月8日,本府发出《补正行政复议申请材料通知书》,于2022年11月21日收齐补正材料。

本府认为:

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定:“县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作”,被申请人具有处理荔湾区辖区范围内投诉举报的职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款规定:“本办法所称的投诉,是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,与经营者发生消费者权益争议,请求市场监督管理部门解决该争议的行为。”第十四条规定:“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门,应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定,并告知投诉人。”第十六条的规定:“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意,采用调解的方式处理投诉,但法律、法规另有规定的,依照其规定。”第二十一条规定:“有下列情形之一的,终止调解:……(四)经组织调解,投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的……终止调解的,市场监督管理部门应当自作出终止调解决定

之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”本案中，被申请人接到申请人的投诉后，在规定时限内受理并进行了调查；因被投诉人明确表示无法达成调解协议，被申请人作出终止调解的决定，并在法定期限内将核查结果和调解情况告知了申请人，并无不当。

综上所述，申请人的复议请求理据不足，本府不予支持。

本府决定：

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，维持被申请人于2022年9月14日在全国12315平台上对申请人作出的投诉事项（编号：1440103002022090772334182）的答复。

申请人如不服本府复议决定，可在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，向有管辖权的人民法院起诉。

广州市荔湾区人民政府

二〇二三年一月十二日