

行政复议决定书

申请人：王某

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

申请人王某（以下简称申请人）不服被申请人广州市荔湾区市场监督管理局（以下简称被申请人）作出的《投诉举报的答复》（荔市监投复〔2019〕209号）（以下简称“209号答复”），向广州市荔湾区人民政府申请行政复议，广州市荔湾区人民政府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销荔市监投复〔2019〕209号《投诉举报的答复》。

申请人称：

一、涉案答复违反有关立项的法律法规。未依法对唯品会销售不符合《中华人民共和国产品质量法》的行为进行调查，未正确履行职责，属于行政不作为行为。二、被申请人未按《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》的规定调查处理，属程序违法。涉案答复作出前，未进行调解，对唯品会销售不符合《产品质量

法》的产品的行为，未查清事实，没有提出任何解决意见，未引导申请人和唯品会自愿达成调解协议。

被申请人答复称：

一、对申请人的投诉举报依法处理。被申请人收到申请人的书面举报投诉材料后，进行了登记受理，对被投诉举报人唯品会进行现场检查，发现被投诉产品凤凰牌锂电自行车是以第三方上海滕萌实业有限公司以直营方式直接销售、发货，并提供该商品售后服务，涉案被投诉产品销售网页已明示上述信息。第三方商家上海滕萌实业有限公司系平台内经营者，不属于被申请人管辖，被申请人将该违法线索移交第三方商家属地监管部门处理，移送函号：荔市监函〔2019〕404号。被申请人执法人员与申请人进行电话沟通，确认申请人的消费调解需求为退一赔三，赔偿2000元和赔礼道歉。经调解，唯品会公司未能与申请人达成和解，唯品会公司向被申请人提交了《终止消费者权益争议调解申请书》，被申请人根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十四条的规定终止调解，建议投诉人通过其他法律途径解决。二、处理答复符合相关程序规定。被申请人办理及答复行为符合《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》和《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》关于受理、办理、反馈等相关程序规定。综上，被申请人作出的“209号答复”并无不当，请复议机关予以维持。

本府查明：

申请人在唯品会手机APP上购买了一辆凤凰牌锂电自行车，

称因该车不能提供有效的产品质量检验合格证明，该车的控制器经两次维修后仍无法正常使用，向被申请人进行投诉，要求退货退款，并赔偿三倍货款的费用和赔礼道歉。被申请人 2019 年 5 月 30 日收到投诉后，于 2019 年 6 月 5 日作出《关于投诉举报广州唯品会信息科技有限公司的答复》（荔市监举复〔2019〕9 号），并于 2019 年 6 月 10 日邮寄送达申请人。被申请人告知申请人投诉举报问题，已分流至花地市场监管所，将按有关规定进行处理并履行告知义务。2019 年 6 月 17 日，被申请人到被投诉举报人广州市唯品会电子商务有限公司（以下简称“唯品会”）进行现场检查，现场为被投诉举报人的电子商务经营平台，无被投诉产品凤凰牌锂电自行车实物销售，被投诉举报人能够提供销售被投诉产品的第三方商家上海滕萌实业有限公司营业执照、以及第三方商家需每月支付一千元平台使用费的文件，并提供了销售被投诉产品的网页信息（网页链接为 <https://detail.vip.com/detail-3022698-679382731.html>），页面下方显示：本商品由入驻唯品会第三方商家直接销售、发货并提供售后服务，商品暂不支持使用货到付款和唯品卡支付。第三方商家营业执照显示登记机关为上海市奉贤区市场监督管理局。2019 年 6 月 20 日，被申请人作出《案件移送函》（荔市监函〔2019〕404 号），将上述违法线索移交第三方商家属地监管部门上海市奉贤区市场监督管理局处理。被申请人执法人员经与申请人沟通，确认申请人的消费调解需求为退一赔三、赔偿 2000 元和赔礼道歉。经调解，被投诉举报

人于 2019 年 6 月 20 日出具《终止消费者权益争议调解申请书》。被申请人根据上述情况，于 2019 年 7 月 3 日作出案涉“209 号答复”并于 2019 年 7 月 9 日送达申请人。该答复主要内容为：“被投诉人广州唯品会信息科技有限公司实际应为广州唯品会电子商务有限公司，被投诉人持有效营业执照从事经营活动，该经营场所为唯品会的电商经营服务场所，无实物销售，投诉商品凤凰牌锂电自行车的网页链接为 <https://detail.vip.com/detail-3022698-679382731.html>，该商品销售页面上有明示‘商家直营’和‘本商品由入驻唯品会第三方商家直接销售、发货并提供售后服务’字样，案涉商品为第三方商家上海滕萌实业有限公司销售的商品，依法已将该线索移交给销售商属地监管部门上海市奉贤区市场监督管理局处理（移送函号：荔市监函〔2019〕404 号）。经调解，被投诉人未同意调解需求，调解不成功，建议申请人通过其他法律途径解决。”申请人不服被申请人作出的投诉举报答复，向本政府邮寄行政复议申请，本府于 2019 年 7 月 18 日收悉。

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：“消费者投诉由经营者所在地或者经营行为发生地的县（市）、区工商行政管理部门管辖。消费者因网络交易发生消费者权益争议的，可以向经营者所在地工商行政管理部门投诉，也可以向第三方交易平台所在地工商行政管理部门投诉”、第七条：“县（市）、区工商行政管理部门负责处理本辖区内的消费者投诉”的规定，

被申请人具有处理辖区范围内消费者投诉举报的职权。

《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十五条规定：

“有管辖权的工商行政管理部门应当自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉人：（一）符合规定的投诉予以受理，并告知投诉人；（二）不符合规定的投诉不予受理，并告知投诉人不予受理的理由。”、第二十四条第（二）项规定：“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；……”。《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第九条第二款：“平台内经营者的违法行为由其实际经营地县级以上市场监督管理部门管辖。电子商务平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门先行发现违法线索或者收到投诉、举报的，也可以进行管辖。”、第十三条：“市场监督管理部门发现所查处的案件不属于本部门管辖的，应当将案件移送有管辖权的市场监督管理部门。受移送的市场监督管理部门对管辖权有异议的，应当报请共同的上一级市场监督管理部门指定管辖，不得再自行移送。”被申请人收到申请人投诉举报后，告知申请人将按有关规定进行处理，对被投诉举报人唯品会进行调查，查明被投诉产品是由第三方商家在平台内经营，将违法线索移送到第三方商家实际经营地的市场监管部门处理，并将以上情况以“209号答复”告知申请人，处理投诉举报的程序合法，其答复内容并无不当。申请人的行政复议请求理据不足，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，维持被申请人作出的《投诉举报的答复》（荔市监投复〔2019〕209号）。

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

2019年9月10日