

广州市荔湾区人民政府

荔湾府行复〔2020〕84号

行政复议决定书

申请人：陈某儿。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

住所地：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：毕清，该局局长。

申请人陈某儿（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”）于2020年9月17日在广州12345平台作出的投诉答复，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：

- 撤销第032008051531067601号行政处理决定；
- 责令被申请人依法履行保护消费者合法权益、查处有关电子交易平台提供方责任的法定义务。

申请人称：

申请人于2020年2月27日通过唯品会平台购得一款BEATS

SOLO3 苹果无线蓝牙耳机，后因商品无法开机，至当地维修点维修时得知该耳机保修期限仅至 2020 年 11 月 2 日，且在官网查询该机于 2019 年 11 月 2 日有开机记录，怀疑商家将翻新机当新机售卖给申请人。申请人在与商家交涉无果情况下于 2020 年 8 月通过广州 12345 政府平台投诉，被申请人以 032008051531067601 号行政处理决定答复称根据产品序列号查询到的时间为产品出厂日期，不作为质保依据。还要求本人确认售后所称 2019 年 11 月 2 日开机记录在哪里发生，并提供相关质量检测报告等。在该过程中，被申请人存在：1、作出行政处理决定的关键法理认定错误。申请人要求交易平台（唯品会）介入先行赔偿时，应由平台内经营者配合提供资料证明其销售的产品符合我国法律法规和排除翻新机销售可能的证据。2、被申请人未依法履行法定职责。被申请人在答复申请人反映情况时，未提供其依法向平台经营者调查并进而向实际销售商调查的相关资料，来证实或排除所涉产品是否为翻新机的情况。

被申请人答复称：

2020 年 8 月 6 日，被申请人收到申请人在广州 12345 政府服务热线平台提起的关于广州唯品会电子商务有限公司（下称“被投诉人”）涉嫌销售翻新的 BEATSSOLO3 苹果无线蓝牙耳机（下称“被投诉商品”）的投诉工单，要求“商家退一赔三”。被申请人收到上述投诉工单后，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条第二款“鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自

行和解”的规定，将该投诉工单转至消费者维权站点管理机构花地维权站，通知被投诉人先行与消费者之间协商处理。

经维权站协调，双方未能达成调解协议。该维权站 2020 年 8 月 9 日将初步调解结果回复被申请人：“经核实，序列号查出的时间为产品出厂时间，不作为质保依据，且为预计到期日，BEATS 官网明确标明质保是自购买之日起算，如质疑是翻新机，建议其确认下哪里表明开机时间是 2019 年 11 月 2 日，并提供相关的质量检测报告，其诉求无法满足，基于消委会调解，可提供 100 元唯品会心意补贴，投诉人不同意和解。”

接到维权站上述回复后，被申请人继续对该投诉事项作进一步处理。随后，被申请人与被投诉人核实相关信息，收集被投诉人提交的关于被投诉商品的材料，听取被投诉人的处理意见和解决方案。经核实，申请人通过被投诉商品序列号查出的时间为产品出厂时间，不能作为质保依据，且为预计到期日，被投诉商品官网明确标明质保是自购买之日起算。按照苹果官网说明，“如果保障预估到期日期不正确，请联系我们。需要将产品原始销售收据发送至 Apple，以便更新购买日期”。被投诉人无法满足申请人“退一赔三”的诉求，但可提供 100 元唯品币心意补贴。核实情况后，由于现有证据无法证明被投诉人存在销售翻新的 BEATSSOLO3 苹果无线蓝牙耳机行为，被申请人分别于 2020 年 9 月 15 日 17:10:19、2020 年 9 月 16 日 10:26:49、2020 年 9 月 16 日 10:27:36、2020 年 9 月 16 日 15:07:49 通过电话联系申请人，

拟进一步向申请人了解被投诉商品情况，再次尝试介入调解，但申请人电话均无法接通。依据《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》第二十九条第一款：“承办单位在办理过程中，需诉求人提供相关材料或是证据，但诉求人拒绝提供、在办结前无法提供或是承办单位在 1 日 3 个不同时段无法联系诉求人，导致事项在办理期限内无法继续办理的，承办单位可注明相关情况后申请办结。”及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第三款：“投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的，终止调解。”的规定，被申请人于 2020 年 9 月 17 日通过短信告知申请人终止调解，并于 2020 年 9 月 17 日通过广州 12345 政府服务热线平台作出因申请人无正当理由不参加调解，终止调解的办理意见。

综上所述，被申请人依法对申请人投诉事宜进行调解，并在法定期限内将终止调解情况告知申请人，已依法履职，恳请复议机关依法驳回申请人的所有复议请求。

本府查明：

2020 年 8 月 6 日，被申请人在广州 12345 政府平台收到申请人提起的投诉工单（工单号为 D32008051531067601），主要记载：申请人通过唯品会电商自营平台购买并于 2020 年 2 月 27 日收到的 BEATS solo3 苹果无线蓝牙耳机曾于 2019 年 11 月 2 日开机，因此其收到的是返新机，商家存在消费欺诈的行为，根据消费者权益保护法的规定，要求商家退一赔三。

被申请人在听取被投诉人对唯品会订单 20022515135356 的处理意见后对案涉产品的售后保修条款进行了核查，在案涉产品官网所列保修说明中载明：“……Apple 为您的 Apple 品牌或 Beats 品牌硬件产品(以下简称“产品”)的材料和工艺缺陷提供保修，期限为自您最初通过零售方式购买日起一（1）年……”。

2020 年 8 月 6 日，被申请人将该工单转至花地维权站处理。

2020 年 8 月 9 日，经花地维权站先行处理后，被申请人致电申请人告知工单初步调查结果，内容为：“其反馈唯品会平台自营订单 20022515135356 购买了 BEATSSOLO3 苹果无线蓝牙耳机，小计金额：¥753.00，签收时间：2020-02-27，现表示因商品无法开机，在当地已经维修好了，其称通过序列号在官网查询机于 2019 年 11 月 2 日开机，保修一年到期时间 2020 年 11 月 2 日，认为是别人用的翻新机，要求退一赔三。经核实，序列号查出的时间为产品出厂时间，不作为质保依据，且为预计到期日，BEATS 官网明确标明质保是自购买之日起算，如质疑是翻新机，建议其确认下哪里表明开机时间是 2019 年 11 月 2 日，并提供相关的质量检测报告，其诉求无法满足，基于消委会调解，可提供 100 元唯品会心意补贴，投诉人不同意和解。”

2020 年 8 月 28 日、2020 年 9 月 12 日，被申请人经区指挥中心和市 12345 审批批准案件延期处理，并通知了申请人。

2020 年 9 月 15 日 17:10:19、2020 年 9 月 16 日 10:26:49、2020 年 9 月 16 日 10:27:36、2020 年 9 月 16 日 15:07:49，被申请人通

过拨打电话联系申请人，均未能有效接通。

2020年9月17日，被申请人通过手机短信向申请人发送工单办理情况，内容为：“你好，你对唯品会的投诉工单编号0320080515310567601，由于一直无法接通你的电话，无法联系到你进行调解。现依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）项投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的，终止调解，建议你通过其他起诉、仲裁等法律途径解决。”被申请人对该工单作办结处理。

申请人不服被申请人作出的上述投诉处理答复，向本府邮寄行政复议申请材料，本府于2020年10月21日收悉，于2020年10月22日发出《补正行政复议材料通知书》，于2020年11月2日收齐补正材料并于同日发出《行政复议受理通知书》。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款：“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。”、第十二条第二款：“对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实地经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。”的规定，被申请人具有处理荔湾区范围内投诉举报的职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十七条：“市

场监督管理部门可以委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织等单位代为调解。受委托单位在委托范围内以委托的市场监督管理部门名义进行调解，不得再委托其他组织或者个人。”第十八条第一款：“调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。”第二十一条第三款：“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；……”及《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》第二十九条第一款：“承办单位在办理过程中，需诉求人提供相关材料或证据，但诉求人拒绝提供、在办结前无法提供或是承办单位在 1 日 3 个不同时段无法联系诉求人，导致事项在办理期限内无法继续办理的，承办单位可注明相关情况后申请办结。”的规定。被申请人接到投诉后，通过调解方式化解矛盾纠纷，因无法通过联系申请人提供相关材料以便进行进一步的调解，依法办结该工单，并告知申请人通过诉讼或仲裁等其他方式解决纠纷，并无不妥。

根据《广州 12345 政府服务热线管理办法》第十七条：“热线实行事项限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：

（一）咨询类事项，自收到事项之日起 2 日内办结；（二）投诉举报、求助、建议类事项，自收到事项之日起 20 日内办结；（三）法律、法规、规章、规范性文件规定的期限严于上述期限的，办理期限从其规定。”第十八条：“除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，

延期办理以 2 次为限。办理期限为 20 日的事项，每次延期 10 日；其他办理期限的事项，每次延期的时限和办理期限相同。”第十九条：“热线中心对延期申请进行审核，同意延期的，告知诉求人延期的情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。”的规定，被申请人在法定期限内办理并反馈申请人投诉事项，程序合法。

综上所述，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，维持被申请人于 2020 年 9 月 17 日在广州 12345 政府平台对其投诉事项作出的答复（工单号：0320080515310567601）。

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提起行政诉讼。

广州市荔湾区人民政府

2020 年 12 月 24 日