

广州市增城区人民政府  
驳回行政复议申请决定书

增府行复〔2022〕366号

申请人：牟某文。

被申请人：广州市增城区市场监督管理局。

地址：广州市增城区荔城街夏街大道48号。

法定代表人：张应泉，职务：局长。

申请人牟某文不服被申请人广州市增城区市场监督管理局作出的“投诉处理”一事，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

- 依法确认被申请人未作出是否奖励申请人一事违法。
- 责令被申请人重新书面回复申请人。

申请人称：

申请人通过12315投诉举报平台向被申请人投诉“某有限公司”存在违反标准的行为。2022年10月25日，被申请人做出处

理，确认违法，责令整改，但未提及是否奖励申请人。申请人认为，根据《中华人民共和国标准化法》第三十五条规定，应当对申请人作出是否奖励，显然被申请人未完全履职。申请人依据《中华人民共和国行政复议法》提起行政复议，是否受理、处理结果请书面回复。请依法裁决申请人的行政复议申请，支持申请人的所有请求。

**被申请人答复称：**

一、申请人无权对答复人未对其作出奖励的事项申请行政复议。

申请人在投诉单中提及某有限公司（以下简称某公司）涉嫌销售不合格的二轮摩托车。鉴于申请人是在全国 12315 平台自行录入投诉单，在录入初始，申请人在全国 12315 平台提示“我要投诉”或者“我要举报”的前提下，自行选择了“我要投诉”录入，故最终生成了投诉单，而且申请人在选择了“我要投诉”之后，页面会出现“投诉须知”，“投诉须知”有提及“投诉人可以通过本平台就消费者权益争议向属地市场监管部门进行投诉”、“由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”等内容，再次提醒申请人不要在投诉中掺杂举报的内容。故答复人收到投诉单后依据处理投诉的法定程序进行处理。对于申请人在投诉单中提及“启动诉转案，处理后奖励”的内容，答复人视为收到违法行为的线索，不再依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的举报处理程序进行处理。答复人在就收到违法行为的线索后，依法进行了调查处理。由于申请人提出的查处和

奖励诉求已超出了投诉单的范围，故答复人无需对申请人作出奖励，无需告知申请人奖励与否的情况。虽然答复人是否对申请人作出奖励为双方之间的经济利害关系，但不是所有经济上的利害关系都是法律上的利害关系，申请人的行政复议不符合《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第二项规定：“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：（二）申请人与具体行政行为有利害关系；”依据《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）项规定：“有下列情形之一的，行政复议机关应当决定驳回行政复议申请：（二）受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合行政复议法和本条例规定的受理条件的。”恳请司法机关直接驳回申请人的复议申请。

二、针对申请人的投诉事项，答复人作出的答复程序合法。

2022年10月11日，答复人通过全国12315平台收到申请人的投诉材料。申请人称某公司涉嫌销售不合格的二轮摩托车，要求赔偿。2022年10月11日，答复人作出投诉受理决定。2022年10月18日，答复人就申请人的投诉事项到某公司进行调解工作。因某公司与申请人未达成一致的调解意见，答复人于2022年10月25日作出终止调解的决定，并在12315平台进行反馈，将终止调解的情况告知申请人。

针对当事人的投诉事项，答复人在收到申请人投诉材料当日作出受理的决定，另答复人从作出终止调解决定当日告知申请人终止调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款规定：“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。”答复人已在法定期限内受理并将处理结果告知申请人，程序合法。

三、针对申请人的投诉事项，答复人作出的答复合法。

针对申请人的投诉事项，答复人到某公司进行调解工作。2022年10月21日，某公司出具《关于WH100T-5A用户投诉企业标准的回复》，里面提及申请人提出的退一赔三诉求无合理依据，且无进一步沟通的意愿。答复人考虑到某公司与申请人未达成一致意见，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（四）项规定：“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；”答复人作出终止调解的答复并无不妥。

综上，针对申请人的投诉事项，答复人已在法定期限内依法受理、调解、答复的职责，而申请人与答复人是否奖励的行政行为并不具有法律上的利害关系，申请人不具备申请复议的资格，恳请复议机关依法驳回申请人的复议申请。

#### **本府查明：**

2022年10月11日，申请人通过全国12315平台点击“我要投诉”填报投诉事项，投诉内容为：投诉人在玉林市某专卖店购买到被投诉人生产的“WH100T-5A”型号摩托车，执行标准为

“Q/WYBT86-2020”，后通过查询该标准，发现合格证与该标准“WH100T-5A”对应的前轮 90/90-12 44J 不一致，应当属于不合格产品，要求电话调解，依法赔偿，启动诉转案，处理后奖励，责令公告召回。诉求内容：赔偿损失。

2022 年 10 月 18 日，被申请人到被投诉人某有限公司经营场所进行现场调查，现场发现型号为“WH100T-5A”的两轮摩托车前轮胎规格为“90/90-12 44J”，投诉人所购买摩托车的出厂日期为 2021 年 5 月 10 日，出厂标准为《Q/WYBT86-2020 两轮踏板摩托车》，该公司现场负责人经核实后表示，《Q/WYBT86-2020 两轮踏板摩托车》目前已废止，已于 2021 年 5 月 20 日被《Q/WYBT86-2021 两轮踏板摩托车》替代，因笔误将“WH100T-5A”的两轮摩托车前轮胎的规格“90/90-10 50J”写成“90/90-12 44J”，但该产品属于合格产品，投诉人购买的型号为“WH100T-5A”的两轮摩托车符合生产一致性要求。被申请人制作《现场笔录》将上述情况记录在案，并由被投诉人现场负责人签名确认。

2022 年 10 月 18 日，被申请人作出《责令整改通知书》，责令某有限公司对其生产销售“WH100T-5A”的两轮摩托车合格证上前轮执行标准与企业标准信息公共服务平台标准不一致的行为限期整改。

2022 年 10 月 21 日，某有限公司出具《关于 WH100T-5A 用户投诉企业标准的回复》，认为申请人提及的问题为笔误造成，并无欺诈的故意，且已整改完毕，申请人提出的退一赔三诉求无合理依据，与申请人沟通后申请人表示不接受该公司的解释与说明，

且现无进一步沟通的意愿。

2022年10月25日，被申请人通过全国12315平台告知申请人：2022年10月20日，我局工作人员根据工单内容介入调查。经查，涉事产品前轮胎涉及规格为90/90-10 50J，论证申报和制造均为按照此规格进行。2020年1月2日，厂家在“企业标准信息公共服务平台”备案时，由于操作失误将90/90-10 50J写成90/90-12 44J。我局工作人员根据《中华人民共和国标准化法实施条例》第三十五条规定，对厂家开出责令整改通知书，责令厂家限期整改完成，厂家已整改完成。针对投诉人退一赔三的诉求，厂家表示其不存在欺诈投诉人行为，且按照要求积极整改，因此明确拒绝投诉人提出的诉求。鉴于调解双方分歧较大，我局终止调解。2022年10月24日10时0分，我局工作人员致电投诉人告知其处理结果。

申请人收到后，认为被申请人未作出是否奖励申请人一事违法，向本府申请行政复议。

另查明：全国12315平台系国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>我要举报”两个独立入口。投诉人在点击“我要投诉”入口后出现“投诉须知”页面，“投诉须知”第1条载明“本平台所称的投诉，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，请求市场监管部门解决该争议的行为”。第8条载明“投诉事项

一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”。投诉人需在“投诉须知”页面下方点击“同意”后方能进入投诉窗口，进行选择投诉单位、填写消费者信息、填写业务信息等操作。

以上事实有《现场笔录》《责令整改通知书》《关于 WH100T-5A 用户投诉企业标准的回复》、全国 12315 截图等证据予以证实。

### **本府认为：**

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“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。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”第八条规定：“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”上述规定明确了投诉与举报的定义范围。在执法实践中，投诉与举报的处理程序亦有不同，国家市场监督管理总局为提高执法效率，便利群众而主办的全国 12315 平台及其相关设置具有合理性。申请人可以通过多种渠道向市场监管部门提出投诉举报，在申请人自主选择通过全国 12315 平台进行举报投诉，并已阅读“投诉须知”的前提下，其应当遵守平台接收举报投诉的规则，即应当按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。申请人

在知悉《投诉须知》相关内容的情况下，仍然填写了投诉单，即申请人知悉其向市场监管部门反映的仅是投诉事项，并非举报事项。因此，被申请人只须对申请人的投诉事项进行处理。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”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……”

本案中，申请人于2022年10月11日在全国12315平台填写《投诉单》投诉某有限公司生产的“WH100T-5A”型号摩托车属于不合格产品，要求电话调解，依法赔偿，启动诉转案，处理后奖励，责令公告召回。被申请人于2022年10月18日受理该投诉，并于2022年10月18日到被投诉人经营场所进行现场核查和组织调解。因被投诉人某有限公司拒绝申请人提出的退一赔三的请求，双方无法达成调解，被申请人终止调解并于2022年10月25日将相应处理结果告知申请人，已履行了处理投诉事项的法定职责，保障了申请人的投诉权，其行为符合上述规定。现申请人仅依据其在“我要投诉”入口项下填写的举报以及要求奖励的内容，不

足以证明其已提出举报及奖励申请的事实，因此，申请人主张被申请人未作出是否奖励申请人一事违法，缺乏事实和法律依据，本府不予支持。

**本府决定：**

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（一）项的规定，决定如下：

驳回申请人牟某文的行政复议申请。

申请人如不服本府复议决定，可在收到本《驳回行政复议申请决定书》之日起15日内，向广州铁路运输法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二二年十二月二十一日