

# 三门峡市人民政府

## 行政复议决定书

三政复决字〔2025〕8号

申请人：孙某。

被申请人：三门峡市市场监督管理局湖滨分局。

法定代表人：严东风，局长。

申请人不服被申请人作出的《投诉终止调解决定》（三市监湖前〔2024〕第4083号），于2024年11月18日向本机关申请行政复议，请求撤销被申请人作出的终止调解决定，本机关于2024年11月22日依法受理，适用普通程序审理。

申请人称：2024年11月3日，申请人向被申请人投诉某油泼面没有冷食食品制售资质售卖凉菜，被申请人于2024年11月15日作出投诉终止调解决定书。申请人认为被申请人作出的投诉终止调解决定书缺乏事实和法律依据，程序不当，严重损害了申请人的合法权益。

被申请人称：2024年11月3日我局收到申请人12315投诉单，称某油泼面营业执照无冷食食品制售资质售卖凉菜，购买食

用红油变蛋后拉肚子，要求赔偿一千元。我局 2024 年 11 月 8 日对投诉人通过短信告知了受理决定，并于当天对涉事商家进行了现场检查。执法人员组织被投诉人进行调解，但被投诉人明确表示拒绝调解，我局依法决定终止调解，并于 2024 年 11 月 15 日通过短信告知投诉人。

经查：2024 年 11 月 2 日，申请人通过某平台购买炸白吉馍、煎蛋、油泼面、红油变蛋等菜品，11 月 3 日通过某平台联系商家反映吃完拉肚子、没有冷食类食品制售等问题，商家告知申请人可以申请退款，并于当天退还申请人购物款 60.07 元。2024 年 11 月 3 日，申请人向被申请人投诉该商家没有冷食食品制售资质售卖凉菜，被申请人于 11 月 8 日作出《投诉受理决定书》（三市监湖前〔2024〕第 1023 号），通过短信告知申请人。2024 年 11 月 13 日，被投诉人出具《情况说明》，明确表示拒绝调解，2024 年 11 月 15 日被申请人作出案涉终止调解决定，通过短信告知申请人。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“市场监管部门在收到消费者的投诉申请后，应当在七个工作日内作出受理或者不受理的决定，并告知投诉人。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（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；（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；（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。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，被申请人于2024年11月3日收到申请人的投诉后，11月8日作出《投诉受理决定书》（三市监湖前〔2024〕第1023号），通过短信告知申请人。因2024年11月13日被投诉人出具《情况说明》，明确表示拒绝调解，被申请人于11月15日作出案涉终止调解决定，通过短信告知申请人，符合上述规定。

综上，被申请人作出的案涉终止调解决定事实清楚、适用依据正确、程序合法。根据《行政复议法》第六十八条之规定，本机关决定：

维持被申请人作出的《投诉终止调解决定》（三市监湖前〔2024〕第4083号）。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

2025年1月21日