

# 三门峡市人民政府

## 行政复议决定书

三政复决字〔2025〕23号

申请人：朱某。

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对其投诉事项作出的处理结果，于2025年2月21日向本机关申请行政复议，请求被申请人查处违法商家并责令商家对申请人进行赔偿，本机关于2025年2月26日依法受理，适用普通程序审理。

申请人称：申请人向被申请人投诉在三门峡某小商品市场购买的吹风机、挂钩和充电器均存在问题。被申请人回复称，经调查，该吹风机有外包装盒和3C认证，其外包装标识符合规定，商家为了摆放更多货品，除去外包装进行陈列销售，执法人员已对其进行了规范要求其带包装销售；对于你投诉的充电头，现场检查及你提供的照片上均未发现有二维码，商家以销售的商品无问题为由拒绝调解。申请人对此次调查结果难以认同，有充分理由认为所投诉吹风机的3C认证存在问题。对于充电头，商家仅

以商品无问题就拒绝调解，未提供充足的合格证明等材料，缺乏说服力。

被申请人称：被申请人作出的终止调解决定认定事实清楚，程序合法。2024年12月31日通过全国12315平台收到申请人的投诉信息，2025年1月8日受理，经现场检查，申请人投诉的吹风机有外包装盒和3C认证，其外包装标识符合规定，商家为了摆放更多货品，除去外包装进行陈列销售，执法人员已对其进行规范要求其带包装销售；申请人投诉的充电头，现场检查及申请人提供的照片上均未发现有二维码，商家提供了该商品的3C认证证书。商家以销售的商品无问题为由拒绝调解，依据《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（三）项终止调解，并于2025年1月22日通过手机短信将处理结果告知申请人。

经查：申请人认为在三门峡市某日用品百货店购买吹风机、挂钩和充电器存在问题，于2024年12月31日通过全国12315平台向被申请人投诉。被申请人于2025年1月8日受理该投诉并通过手机短信告知申请人。经被申请人现场检查，未发现被投诉的产品存在质量问题，被投诉人以销售的商品无问题为由拒绝调解，被申请人决定终止调解并于2025年1月22日通过手机短信将处理结果告知申请人。

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

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12月31日收到申请人的投诉，2025年1月8日受理并通过手机短信告知申请人，因被投诉人拒绝调解，于2025年1月22日作出终止调解决定并通过手机短信告知申请人，符合上述规定。

综上，被申请人对申请人投诉作出的处理结果事实清楚、适用依据正确、程序合法。根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，本机关决定：

维持被申请人对申请人投诉事项作出的处理结果。

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4月27日