

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府复决〔2021〕10号

申请人：张某

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局

法定代表人：邱晓钧，职务：局长

住所地：广州市南沙区黄阁镇凯翔路3号市场监督综合服务大楼

申请人不服被申请人不依法处理其投诉天汇超市鱼窝头店销售玉蕾正宗橄榄菜168g*2的行为，于2021年1月5日向本府申请行政复议，本府依法予以受理。现已审理终结。

申请人请求：

1. 确认被申请人不依法处理消费投诉的行为违法；
2. 责令被申请人限期处理申请人于2020年12月9日向其投诉天汇超市鱼窝头店销售玉蕾正宗橄榄菜168g*2线索的处理。

申请人称：

为维护自身合法权益，请求行政机关处置加害人法律责任，并维护自身合法权益，申请人于2020年12月9日通过中国邮政挂号信XA18277911544向南沙区市场监督管理局邮寄了一份举报投诉信穗群申举〔2020〕398号。书面举报投诉天汇

超市鱼窝头店在从事商品经营活动期间，销售不符合食品安全标准的玉蕾正宗橄榄菜 168g*2。请求被申请人确定被举报人经营销售涉案产品的行为违法；书面受理本案举报投诉，并做好案件的保密工作；依法对被举报人行政处罚，处罚完毕后告知处置结果并依法奖励申请人；责令被投诉人退回购物款 10 元并赔偿 1000 元等。为佐证申请人的观点，申请人依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条、第九条的规定，提交了产品实物图片及购物票据等证据，以佐证申请人是产品购买者，是消费者，因维护自身合法权益提起的举报投诉。经查证，该邮件于同月 12 日送达被申请人。此后被申请人于同月 14 日电话告知已受理了申请人的投诉举报。此后，申请人再次收到南沙区消费者委员会东涌分会于 2020 年 12 月 25 日通过中国邮政 EMS1092187812031 向申请人邮寄的一份“终止调解通知书 DC20201225001”。该通知书称，经调解，经营者明确不接受消费者诉求，根据《中国消费者协会受理消费者投诉工作导则》第三十二条规定，东涌消费者委员会决定终止消费争议。申请人不服被申请人不依法处理消费投诉，将涉案行政争议移送第三方机构东涌消费者协会处理的行为，遂依法提起本案行政复议。

申请人认为，申请人在提起举报时已经明确提起投诉举报的目的在于维护自身合法权益，请求行政机关处置加害人法律责任。故是否依职权限期处理了申请人的消费投诉，属于被申请人的责任。不服被申请人依法限期处理消费投诉的行为，申请人有权提起行政复议。鉴于《行政复议法》第二十三条第一款、《行政复议法实施条例》第三十六等规定，行政复议审理期间，被申请人依法对原行政行为合法性承担法律责任。故结

合申请人的举报投诉及东涌消委会所作出的终止调解通知，本案复议关键争议在于被申请人是否依法限期处理了申请人的消费投诉。

申请人认为，被申请人已于2020年12月14日根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定，依法受理了申请人的消费投诉。那么也就是说，只有办法第十四条所规定的具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，也就是被申请人，才具备本案消费投诉的受理和处理。既然被申请人已受理了涉案消费投诉，那么被申请人就应该依法限期处理消费投诉。由于《广州市行政调解规定》第十三条第二款有规定，行政机关决定受理的，应当向当事人发出调解通知，告知调解的日期、地点和注意事项等；事实上，被申请人并未向申请人发出任何调解通知，甚至没有组织调解，反而将本应当由被申请人处理的消费投诉，移送南沙区消费者委员会东涌分会处理，其行为明显不当，应由复议机关确定其违法并责令限期履行法定义务。

综上，申请人依据《行政复议法》《行政复议法实施条例》的规定，依法请求所求，请求复议机关依法支持申请人全部诉求。为保障申请人权益，请求复议机关在收到被申请人行政复议答辩当日通知申请人上门查阅答辩及证据。

申请人提供了下列证据材料：《举报投诉信》（穗群申举【2020】398号）、购物小票、交易账单、涉案“玉蕾正宗橄榄菜168g*2”的照片、《广州市南沙区消费者委员会东涌分会终止调解通知书》（编号：DC20201225001）等。

被申请人称：

一、被申请人已按法定程序受理申请人的投诉事项，申请人的复议请求不符合相关法律规定

被申请人于 2020 年 12 月 12 日收到申请人的投诉，并当天在广州市市场监督投诉举报平台进行登记录入，形成投诉单(编号：21440115002020121402902099)。申请人称位于广州市南沙区东涌镇富强路 9 号的盈家百汇自选商场（天汇超市）销售不符合食品质量标准的“玉蕾正宗橄榄菜”。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条“县级以上地方市场监督管理部门统一接收投诉举报的工作机构，应当及时将投诉举报分送有处理权限的下级市场监督管理部门或者同级市场监督管理部门相关机构处理”的规定，2020 年 12 月 12 日，被申请人将投诉内容送至东涌镇市场监管所处理，并于 2020 年 12 月 14 日通过 EMS 专递向申请人邮寄了投诉处理告知书。

二、被申请人正按法定程序处理申请人的投诉事项，申请人的复议请求无事实及法律依据

首先，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 20 号）第二十一条第五款的规定，如被申请人在四十五个工作日内未能促成投诉人及被投诉人达成调解的，终止本次调解。截止本答复书作出之日，该调解期限尚未届满，在此情况下申请人以被申请人未依职权限期处理其投诉事项为由提起了行政复议，无事实及法律依据。

第二，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十七条第一款：“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”的规定，东涌镇市场监管所安排消费者委员会东涌分会协助处理有关消费争议的调

解并无不当。

第三,《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(国家市场监督管理总局令第20号)为国家市场监督管理总局制定的部门规章。《广州市行政调解规定》为广州市人民政府制定的地方性法规,且《广州市行政调解规定》第三条规定“本市各级行政机关进行行政调解活动适用本规定。法律、法规、规章另有规定的除外”。关于市场监督管理投诉处理,已另有专门的规章,被申请人按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的具体规定处理投诉事项并无不当,申请人的要求无法律依据。

三、被申请人已在法定期限内处理申请人的举报事项,按照程序要求移交有权处理部门并书面通知申请人。

2020年12月11日被申请人收到申请人提出的举报,根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(国家市场监督管理总局令第20号)第三十七条、《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》(粤府函〔2019〕113号)以及《南沙区综合行政执法改革若干问题的工作指引》(穗南编函〔2019〕1号)等规定,于2020年12月12日作出转办决定。同时,被申请人于2020年12月14日将《举报转办告知书》(穗南市监转办〔2020〕第14674号)和《举报转办情况告知书》(穗南市监分送〔2020〕第1219号)通过EMS专递分别邮寄给南沙区综合行政执法局和申请人。因此,被申请人已按照规定及时将举报材料移交至有权处理的部门并书面通知申请人。

综上,申请人的复议请求无事实及法律依据,请求区人民政府依法驳回申请人的复议请求。

被申请人提供了下列证据材料：《投诉单》（编号：21440115002020121402902099）、投诉处理告知书及快递底单及送达记录、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2020〕第14674号）及快递底单及送达记录、《举报转办情况告知书》（穗南市监分送〔2020〕第1219号）及快递底单、情况说明、《投诉终止调解决定书》（穗南市监终调〔2021〕第6号）等。

本府查明：

申请人张某于2020年12月14日通过邮寄方式向被申请人提出投诉举报申请，请求1.依法确定被举报人天汇超市鱼窝头店销售经营“玉蕾正宗橄榄菜168g*2”的行为违法；2.依法书面受理本案投诉举报，并做好案件的保密工作；3.依法责令下架涉案商品、召回并没收涉案产品、非法所得和生产工具，并处罚款，处罚完毕后书面告知申请人处置结果，并依法奖励举报人；4.责令被举报人退回购物款10元并赔偿1000元，并承担举报人的必然损失费用；5.行政处罚结果请依法录入被举报人信用档案，并及时向社会公布。被申请人于同日将该投诉举报情况予以登记，登记编号为21440115002020121402902099。

2020年12月14日，被申请人向申请人作出《投诉处理告知书》，告知申请人其投诉事项已予登记处理，并转东涌市场监督管理所处理。同日，被申请人向广州市南沙区综合行政执法局作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2020〕第14674号），将申请人所举报广州市南沙区东涌盈佳百汇自选商场涉嫌违法违规的线索移送该局处理，并向申请人作出《举报转办情况告知书》（穗南市监分送〔2020〕第1219号），告知其举报事项的转办情况。被申请人于2020年12月16日分别向广州

市南沙区综合行政执法局和申请人送达上述告知书。

2020年12月25日，广州市南沙区消费者委员会东涌分会作出《终止调解通知书》（编号：DC20201225001），主要内容为申请人与经营者广州市南沙区东涌盈佳百汇自选商场关于申请人要求被投诉人退回购物款10元并赔偿1000元，承担投诉人的必然损失费用的消费争议，经调解，经营者明确不接受消费者投诉，依据《中国消费者协会受理消费者投诉工作导则》第三十二条之规定，其决定终止调解。

另查明，2020年12月17日，广州市南沙区东涌盈佳百汇自选商场出具情况说明，表示不接受投诉人的诉求，不接受调解。2021年2月2日，被申请人向申请人作出《投诉终止调解决定书》（穗南市监终调〔2021〕第6号），主要内容为：在对申请人关于广州市南沙区东涌盈佳百汇自选商场的投诉进行调解过程中，因发生《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）项规定的情形，被申请人决定终止对申请人投诉的调解。并于2021年2月19日送达申请人。

再查明，2019年4月24日，广东省人民政府发布《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号），由广州市南沙区综合行政执法局行使食品药品管理领域等二十项领域法律、法规、规章规定的行政处罚权，及与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权。相关行政执法权由广州市南沙区综合行政执法局集中行使后，其他行政主管部门不得再行使；仍然行使的，作出的相关执法决定一律无效。

上述事实有下列证据予以证实：《投诉单》（编号：

21440115002020121402902099)、投诉处理告知书及快递底单及送达记录、《举报转办告知书》(穗南市监转办〔2020〕第14674号)及快递底单及送达记录、《举报转办情况告知书》(穗南市监分送〔2020〕第1219号)及快递底单、情况说明、《投诉终止调解决定书》(穗南市监终调〔2021〕第6号)、《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》(粤府函〔2019〕113号)等。

本府认为:

一、被申请人具有对申请人投诉事项作出处理的法定职权。

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“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理”的规定,被投诉人的住所地在被申请人的行政管辖范围内,因此,被申请人具有对申请人的投诉事项作出处理的法定职权。

二、被申请人对涉案投诉事项的处理认定事实清楚、适用法律正确、程序合法

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款规定:“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。”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。”第十六条第一款规定:“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。”第十七条规定：“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；（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；……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。”第三十七条第一款规定：“县级以上地方市场监督管理部门统一接收投诉举报的工作机构，应当及时将投诉举报分送有处理权限的下级市场监督管理部门或者同级市场监督管理部门相关机构处理。”在本案中，被申请人于2020年12月14日收到申请人的投诉事项后，于12月14日作出《投诉处理告知书》告知申请人将其投诉事项转至东涌市场监督管理所处理，并于12月16日邮寄送达给申请人。在本案行政复议期间，因被投诉人明确表示不同意调解，被申请人于2021年2月2日作出《投诉终止调解决定书》（穗南市监终调〔2021〕第6号），并寄送申请人。对涉案投诉事项，被申请人在法定的期限内依法履行了受理、告知、组织调解等职责，申请人的复议申请无事实和法律依据，应予驳回。

三、被申请人对涉案举报事项的处理认定事实清楚，适用依据准确，程序合法

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第二

款“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”、《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十六条第一款“市场监督管理部门发现所查处的案件属于其他行政管理部门管辖的，应当依法移送其他有关部门”、《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）第二条“广州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：……（三）行使食品药品管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使……相关行政执法权由广州市南沙区综合行政执法局集中行使后，其他行政主管部门不得再行使……”的规定，本案中，申请人关于依法确定被举报人天汇超市鱼窝头店销售经营“玉蕾正宗橄榄菜 168g*2”的行为违法，依法责令下架涉案商品、召回并没收涉案产品、非法所得和生产工具并处罚款等请求属于举报事项，已不再属于被申请人应履行的法定职责。被申请人依法将该举报事项移送给有权机关处理，认定事实清楚，适用依据准确，程序合法，本府予以支持。

综上所述，被申请人对申请人的投诉及举报事项，已经履行法定职责分类进行处理，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款的规定，本府决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定之日起15日内向广州铁路运输法院提起行政诉讼。

（此页无正文）

2021年3月2日