

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2022〕167号

申请人：姜 XX。

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局。

地址：广州市南沙区黄阁镇凤凰大道东侧市场监督管理综合服务大楼。

法定代表人：郑康，职务：局长。

被申请人：广州市南沙区人民政府南沙街道办事处。

地址：广州市南沙区进港大道南沙街道办事处大楼。

负责人：陈福生，职务：主任。

申请人不服两被申请人逾期未告知其反映广州 XX 电子商务有限公司网店销售产品存在问题投诉的受理情况，于 2022 年 6 月 12 日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：

1. 确认两被申请人超过法定期限未履行告知投诉是否受理

程序违法；

2. 责令两被申请人履行职责告知申请人投诉是否受理。

申请人称：

申请人于 2022 年 5 月 11 日向被申请人广州市南沙区市场监督管理局（以下简称被申请人区市场监管局）邮寄举报信反映广州 XX 电子商务有限公司网点销售产品存在问题产生消费纠纷一事，要求被申请人区市场监管局履行职责，被申请人于 2022 年 5 月 16 日签收，于 5 月 17 日作出告知书，告知转送到广州市南沙区人民政府南沙街道办事处（以下简称被申请人南沙街道办），但未告知投诉是否受理。至复议之日已超过 7 个工作日，没有履行告知投诉是否受理，属于程序违法。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条、第五条、第十四条、《消费者权益保护法》第四十六条、《中华人民共和国广告法》第五十三条的规定，两被申请人具有对申请人举报事项进行处理的法定职责，要告知申请人受理情况。

申请人提供了下列证据材料：国内挂号信函收据（收件人为被申请人区市场监管局）、投诉举报（履职申请）、《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2022〕第 XX 号）。

被申请人区市场监管局答复称：

一、被申请人南沙街道办具有对投诉事项的处理职权，本案投诉事项是否受理应当由其作出并依法告知

第一，被申请人南沙街道办事处具有处理申请人提交投诉事

项的职权。根据《中共广州市南沙区南沙街道工作委员会、广州市南沙区人民政府南沙街道办事处职能配置、内设机构和人员编制规定》第三条：“南沙街道党工委、办事处主要职责（七）按权限开展市场监督管理工作，整顿规范市场经济秩序，优化营商环境，做好企业服务工作……”和第四条：“南沙街道党工委、办事处设下列党政机构：（九）综合行政执法办公室（综合执法队）负责辖区内综合行政执法工作，开展日常巡查、投诉举报处理工作，按权限行使行政检查、行政处罚、行政强制职权；接受上级有关部门的业务指导和监督”的相关规定，被申请人南沙街道办具备处理投诉事项的处理权限，本案的投诉事项受理情况应当由其进行作出并告知。第二、由被申请人南沙街道办事处处理投诉并以自己名义告知答复申请人受理决定符合行政法高效便民原则。根据12315平台显示，投诉事项的受理情况的反馈主体为被申请人南沙街道办。因此，申请人请求确认被申请人区市场监管局未在法定期限内告知受理情况程序违法无事实与法律上的依据。

二、被申请人区市场监管局已对申请人提出的投诉举报事项分别处理，履行了法定职责，程序合法

2022年5月16日，被申请人区市场监管局收到申请人《消费投诉书》后，于次日在全国12315平台登记。2022年5月17日，被申请人区市场监管局通过全国12315平台将申请人的投诉材料转送至被申请人南沙街道办。同时，对于申请人的举报事项，

被申请人区市场监管局于 2022 年 5 月 17 日依法作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第 XX 号），并于次日通过 OA 系统转送给南沙区综合行政执法局。2022 年 5 月 18 日被申请人区市场监管局作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2022〕第 XX 号）并邮寄至申请人，告知申请人上述投诉举报事项的转送情况。根据物流显示，该邮件已于 2022 年 5 月 20 日成功妥投。因此，被申请人区市场监管局已按《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条就本次投诉举报事项进行处理，已履行法定职责，程序合法合规，不存在程序违法的情形。

综上，被申请人区市场监管局已在法定期限内将申请人的投诉举报事项作出处理，并将投诉举报事项转送情况告知申请人。被申请人区市场监管局就申请人提出的投诉举报事项作出的行政行为符合法定程序，并已履行法定职责。故申请人的复议请求无事实及法律依据，请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：全国 12315 平台反馈信息、《消费投诉书》及物流信息、全国 12315 平台登记信息、全国 12315 平台系统转送情况、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第 XX 号）及 OA 转送情况、《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2022〕第 XX 号）、EMS 物流信息等。

被申请人南沙街道办答复称：

一、申请人投诉事项已告知由被申请人南沙街道办处理，被申请人南沙街道办无需另行告知。

《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依照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”第十二条规定：“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”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。”第三十七条规定：“县级以上地方市场监督管理部门统一接受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。”

本案中，2022年5月16日，被申请人区市场监管局收到申请人邮寄关于广州XX电子商务有限公司的投诉举报信，于2022年5月17日在全国12315互联网平台录入申请人投诉事项并将案涉投诉工单转被申请人南沙街道办处理，同日向申请人作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2022〕第XX号），告知申请人针对其投诉事项已转被申请人南沙街道办处理。由此可知，被申请人区市场监管局作为统一接受投诉举报工作的机构，已在法定期限内告知申请人受理案涉投诉事项并转被申请人南沙街道办处理，被申请人南沙街道办无须重复告知申请人其投诉事项已被受理，亦不存在超期未告知申请人受理情况的行为。

二、案涉投诉事项仍处于法定的办案期限内，被申请人南沙

街道办不存在未依法履行法定职责的情况

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行调解。”第二十一条规定，有下列情形之一的，终止调解：“（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。”由上可知，投诉采用调解方式处理，调解期限自投诉受理之日起四十五个工作日。本案中，申请人的投诉事项已被受理和告知，但由于目前本案尚在处理，且仍处于法定办案期限内，被申请人南沙街道办不存在未依法履行法定职责的情况。

综上所述，申请人要求确认被申请人南沙街道办超期未告知是否受理申请人的投诉事项的行为违法缺乏事实依据，被申请人南沙街道办不存在未依法履行法定职责的情况，请求驳回申请人的复议申请。

被申请人提供了下列证据材料：《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2022〕第XX号）及送达凭证、广东市场监督投诉举报平台投诉单、全国12315平台（2021新版）页面截图。

本府查明：

2022年5月16日，被申请人区市场监管局收到申请人向其提交的关于广州XX电子商务有限公司在XX平台上以“XX假发官方旗舰店”销售的假发侵害申请人权益的投诉举报信及相关材料。

2022年5月17日，被申请人区市场监管局录入申请人的投诉工单，在广东市场监督投诉举报平台（全国12315平台）生成《投诉单》（编号：214401150020225170341XXXX）。同日，被申请人区市场监管局向申请人作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2022〕第XX号），告知申请人：一、针对投诉事项，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，已将申请人的投诉内容做登记处理（编号：214401150020225170341XXXX），并转至被申请人南沙街道办；二、针对举报事项，因被申请人区市场监管局不具备对涉嫌违法行为的举报线索调查处理职权，已将申请人举报线索转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理。申请人于2022年5月20日签收该告知书。

根据被申请人南沙街道办提供的全国12315平台页面截图显示，提供方：姜XX，涉及主体：广州XX电子商……，办理期限：2022年7月28日，受理/立案状态：已受理，初/核查时间：2022年5月25日，办理状态：办理中。

2022年6月12日，申请人不服两被申请人逾期未告知其反映广州XX电子商务有限公司网店销售产品存在问题消费投诉的受理情况，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2022〕第XX号）及送达凭证、广东市场监督投

诉举报平台投诉单、全国 12315 平台页面截图、全国 12315 平台（2021 新版）页面截图等。

本府认为：

《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）第四条第二款规定：“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。”第三十七条规定“县级以上地方市场监督管理部门统一接受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。”本案中，被申请人区市场监管局于 2022 年 5 月 16 日收到申请人向其提交投诉举报信及相关材料，于同日向申请人作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2022〕第 XX 号），告知申请人针对其投诉事项已登记处理，并根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条规定，将申请人的投诉事项转至被申请人南沙街道办跟进处理。被申请人区市场监管局在法定期限内对涉案投诉事项已履行了法定告知义务，故被申请人南沙街道办无需对其投诉事项的受理情况进行重复告知。此外，申请人的投诉件仍处于上述法律规定的处理期限内，被申请人南沙街道办亦对申请人投诉事项于 2022 年 5 月 25 日予以初（核）查，被申请人南沙街道办正依程序对申请人投诉事项予以

处理。综上，申请人称两被申请人未告知其受理情况，未依法履行法定职责，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》第四十八条第一款的规定，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向广州铁路运输法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二二年八月八日

抄送：广州市市场监督管理局