

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕219号

申请人：殷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凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

法定代表人：郑康，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年5月9日作出的《办结反馈》（投诉单编号：144011500202303053876XXXX），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. 撤销被申请人作出的《办结反馈》（投诉单编号：144011500202303053876XXXX）；
2. 责令被申请人重新作出处理，立案调查处理违法事实并依法奖励申请人；
3. 确认被申请人行为违法。

申请人称：

一、被申请人的行政行为错误，应予以撤销。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条的规定，申请人的投诉举报事项符合立案规定，被申请人应当予以立案。被申请人作出不予立案的决定，会导致违法经营、被列入异常的商家逃脱执法部门的制裁。

二、被投诉举报人处于经营异常名录也应当立案。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第四十六条的规定，立案后依法中止调查的案件，待中止调查的原因消除后，应当立即恢复案件调查。被申请人仅将被投诉举报人列入经营异常名录，不作任何立案登记，被投诉举报人移除经营异常名录后便可以正常运作，应当先立案后中止，待日后被投诉举报人办理年报或注销等事项时恢复案件调查，且申请人至今未查询到被投诉举报人被列入经营异常名录的信息。

三、依照《中华人民共和国行政复议法》第九条、第十二条，《中华人民共和国行政诉讼法》第四十六条的规定，被申请人未告知申请人不服其作出的回复多少天内可向何机关申请复议，也未告知申请人多少天内可向何法院提起诉讼，剥夺了申请人的权利，属于《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项第三目所载的程序违法。申请人认为，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》等相关法律规定，依法处理消费者的投诉举报，保障产品质量申诉举报途径的畅通，是被申请人最基本的法定职责。被申请人接到投诉举报后，对申请人的投诉举报不作为，不履行依法行政的法定职责，属于违法

行为。综上，请求支持申请人的请求。

被申请人答复称：

被申请人于2023年3月5日收到申请人的投诉举报。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定，被申请人依法履行职责：

一、对于申请人的投诉事项，被申请人已依法告知申请人的投诉事项受理情况并依法处理申请人的投诉内容，已履行了行政职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条、《中共广州市南沙区委机构编制委员会关于印发〈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〉的通知》（穗南编〔2020〕60号）第四条等规定，被申请人收到申请人的投诉举报（投诉单编号：144011500202303053876XXXX）后，于2023年3月6日通过全国12315平台分流至广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理，并于2023年3月7日短信告知申请人其投诉事项已转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处。

广州市南沙区人民政府南沙街道办事处针对投诉事项的处理情况：2023年3月10日南沙街道办事处受理了申请人的投诉事项，后工作人员对申请人的投诉事项展开调解，于2023年5月5日、5月6日，通过注册登记预留的电话联系被投诉举报人，均未能联系上。因无法联系到被投诉举报人，案涉投诉事项客观上已无调解的可能性，根据《市场监

督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）项的规定，工作人员依法办结了工单。2023年5月8日，工作人员致电申请人，告知其投诉事项处理结果，并反馈至全国12315平台。被申请人于2023年5月10日将被投诉举报人列入经营异常名录。

二、关于申请人的举报事项，申请人的举报内容不属于被申请人职责范围，被申请人已按照程序要求移交有权处理部门并书面通知申请人。

根据《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）、《广州市南沙区机构改革方案》（穗南发〔2019〕1号）、《关于印发〈南沙区综合行政执法改革若干问题的工作指引〉的通知》（穗南编函〔2019〕1号）的相关规定，南沙区综合行政执法局负责在南沙区范围内行使工商等领域法律、法规、规章规定的行政处罚权，处理相关的举报事项，被申请人不具备对涉嫌违法违规行为的举报线索的处理职权，因此，被申请人于2023年3月6日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），于2023年3月7日通过OA系统转送给南沙区综合行政执法局，并于2023年3月7日，通过短信告知申请人其举报事项已移送至有权处理机关。

三、被申请人作出的“答复”是行政机关的调解行为，并不对申请人的权利义务产生实质影响，不属于行政复议受案范围。关于申请人提出“被申请人未告知申请人不服其作出的答复多少天内可以向何机关复议，也未告知申请人多少

天内可向何法院诉讼，严重剥夺了申请人的权利。不符合《中华人民共和国行政复议法》第二十八条之规定，违反法定程序”的主张，根据《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第十七条的规定，被申请人作出的答复是行政机关对民事纠纷作出的调解，并非行政机关作出的具体行政行为，行政机关的调解行为也不对当事人的权利义务产生实际影响，故不属于行政复议范围，被申请人的“答复”未违反相关法定程序。

四、举报奖励应在举报查处结案或者移送追究刑事责任后，由申请人向被申请人申请启动举报奖励程序。

根据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第十五条的规定，举报奖励应在举报查处结案或者移送追究刑事责任后，符合规定奖励条件的，由申请人向被申请人申请启动举报奖励程序。截止答复之日，被申请人并未收到申请人申请启动奖励程序的申请材料，故被申请人不能作出举报奖励的决定。

综上，被申请人已按法定程序处理了申请人的投诉举报，已履行完毕相关行政职责，不存在违法行为，请求依法驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2023年3月5日，申请人通过全国12315平台进行投诉举报，并形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（投诉单编号：144011500202303053876XXXX）。该投诉单主要载明：

“信息提供方姓名：殷XX；联系电话：1527926XXXX；涉及

主体信息名称：广州 XX 贸易有限公司；涉及客体信息商品/服务名称：XX 丸；争议发生时间：2023-03-05；投诉问题类型：销售国家明令淘汰并停止销售的产品；诉求内容：赔偿损失、退赔费用。投诉内容：本人于 2 月 24 日通过视频号的推荐加了该店老板微信，本人想购买一些补品送人，于是在该店老板朋友圈发现一款好的药品：XX 丸，该店老板声称有治疗功效作用，于是本人购买了 5 盒 XX 丸，花费了 4400 元，通过转账的方式转到该公司的法人。后面 3 月 2 日又在该人员微信上面购买了 10 盒 XX 丸，花费了 8800 元，也是通过转账支付。本人在今天食用过后有点不舒服，于是本人查询了相关的资料以及问了相关的专业人士。发现该产品存在问题：1. 该产品属于药品管理法所认定的劣药，该产品并没有任何的进口批号，所添加的配料也是存在有毒有害物质。2. 金箔属于国家明文禁止作为食品原料的，长期服用会对人体造成伤害。3. 该产品所添加的犀角属于野生动物的成分，售卖野生动物违反了野生动物保护法，应当追究刑事责任。该人员为了谋取利益不惜违反法律规定，实属不把消费者的生命安全放在眼里。还请市场监管处理这个问题。”

2023 年 3 月 6 日，被申请人在全国 12315 平台上将申请人的投诉事项转到广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理。同日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第 XX 号），将广州 XX 贸易有限公司（下称被投诉举报人）涉嫌违法违规的举报线索转送广州市南沙区综合行政执法局处理，并于 2023 年 3 月 7 日以电子公文形式送达广州市南沙区综合行政执法局。

2023年3月7日，被申请人通过短信平台向申请人手机号1527926XXXX发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】殷XX：我局已收到你关于广州XX贸易有限公司的投诉事项，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，已将你的投诉事项转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处。另你反映被诉公司存在涉嫌违法违规的行为，因我局不具备对涉嫌违法行为的举报线索的调查处理职权（详见《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》），现已将你的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，后续进展情况及处理结果详询南沙区综合行政执法局（联系电话：020-34683686）。”

2023年3月10日，被申请人通过全国12315平台告知申请人投诉的受理情况，告知内容为：“经审查，符合受理条件，决定受理。”

被申请人提供的国家企业信用信息公示系统截图显示，被投诉举报人在该系统中登记的联系电话为1598919XXXX。被申请人提供的通话录音及记录截图显示，被申请人分别于2023年5月5日14时33分和5月6日10时22分、14时22分拨打1598919XXXX号码，均无人接听。2023年5月8日，被申请人致电申请人，告知因无法联系被投诉举报人，拟将被投诉举报人列入经营异常名录，此次工单正常理结，待被投诉举报人申请解除经营异常名录时重新作出处理，申请人表示同意。

2023年5月9日，被申请人在全国12315平台对投诉情况作出《办结反馈》（投诉单编号：144011500202303053876XXXX）（下称《办结反馈》），内容为：“我工作人员分别于05月05日下午14:37、05月06日上午10:25、下午14:27通过注册登记预留的电话联系涉事主体，均无法联系。经查，涉事主体未在核准经营地址实地办公经营，因无法联系涉事主体，根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条第一款第（四）项的规定，将涉事主体列入经营异常名录。2023年05月08日上午09:49，我工作人员以电话方式告知投诉举报人处理依据和结果，其表示知悉，因无法找到涉事主体，该线索不予立案，建议对该线索作理结处理。”

另查明，广州XX贸易有限公司（下称被投诉举报人）的注册地址为广州市南沙区XX路XX号，经营范围为商品零售贸易等。

再查明，2023年5月10日，被投诉举报人因通过登记的住所或者经营场所无法联系被被申请人列入经营异常名录。

2023年7月5日，申请人不服被申请人作出的《办结反馈》，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的《办结反馈》，被申请人提供的《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（投诉单编号：144011500202303053876XXXX）、全国12315平台流转信息页面截图、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号）、电子公文收文页面截图、短信发送平

台页面截图、国家企业信用信息公示系统查询页面截图、通话记录截图、通话录音等。

本府认为：

一、被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

《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61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。”第十二条第一款规定：“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。”本案中，被投诉举报人住所地在南沙区，属于被申请人行政管辖范围，因此，被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

二、被申请人作出的《办结反馈》认定事实清楚，证据充分，适用依据正确，程序合法。

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61号）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。”第二十一条规定：“有下列

情形之一的，终止调解：……（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。”《企业经营异常名录管理暂行办法》（国家工商行政管理总局令第68号）第四条第（四）项规定：“县级以上工商行政管理部门应当将有下列情形之一的企业列入经营异常名录：……（四）通过登记的住所或者经营场所无法联系的。”本案中，申请人通过全国12315平台提出的诉求内容同时包含投诉事项和举报事项，被申请人对此予以分别处理。针对申请人提出赔偿损失、退赔费用的投诉事项，被申请人经查被投诉举报人不在注册地址实地办公经营，通过拨打被投诉举报人设立登记时预留的电话，亦未能与被投诉举报人取得联系。鉴于调解需申请人与被投诉举报人双方自愿参与，被申请人在无法联系被投诉举报人的情况下，依据《企业经营异常名录管理暂行办法》（国家工商行政管理总局令第68号）第四条第（四）项规定将被投诉举报人列入经营异常名录，据此作出《办结反馈》，告知申请人已将投诉举报人列入经营异常名录的决定和理由，本案作理结处理，事实清楚，证据充分，适用依据正确，本府予以认可。被申请人于2023年3月5日收到申请人的投诉工单，于2023年3月10日予以受理并告知申请人受理情况，于2023年5月9日作出《办结反馈》并告知申请人，程序合法。

三、被申请人已对申请人的举报事项履行法定职责。

《中华人民共和国药品管理法》第一百零六条：“药品

监督管理部门应当公布本部门的电子邮件地址、电话，接受咨询、投诉、举报，并依法及时答复、核实、处理。对查证属实的举报，按照有关规定给予举报人奖励。”《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61号）第二十五条规定：“举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。”第三十一条第一款规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。”《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）第二条规定：“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……”本案中，申请人提出被投诉举报人销售XX丸的行为涉嫌违规销售劣药，要求追究被投诉举报人相应责任并依法给予奖励的诉求，属于涉行政处罚后果的举报事项，依照上述规定，该涉行政处罚的举报事项不属于被申请人的法定职责。被申请人据此作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），将该举报事项转送至有处理职权的广州市南沙区综合行政执法局，并通过短信告知申请人转送情况，依法有据，本府予以支持。

四、关于申请人提出被申请人未在《办结反馈》中告知

其行政复议及行政诉讼申请期限及途径构成程序违法的主张。

《中华人民共和国行政复议法实施条例》第十七条规定：“行政机关作出的具体行政行为对公民、法人或者其他组织的权利、义务可能产生不利影响的，应当告知其申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限。”本案中，被申请人作出《办结反馈》时虽未告知申请人申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限，但申请人已向本府提起行政复议，其依法应享有的救济权利未受减损，故本府对被申请人未在《办结反馈》中告知申请行政复议的权利等内容予以指正。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项的规定，维持被申请人作出的《办结反馈》（投诉单编号：144011500202303053876XXXX）。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年八月三十一日