

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕368号

申请人：王 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未履行法定职责，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：

确认被申请人未在法定期限内，就申请人提出的“关于 XX 信息科技有限公司”（下称被投诉举报人）的投诉事项，履行法定职责（法定告知义务）的行为违法。

申请人称：

申请人于2023年7月28日通过邮政挂号信XA3238326XXXX向被申请人邮寄了一份《关于XX信息科技有限公司的投诉、举

报书》及相关证据材料。被申请人于2023年8月3日向申请人作出穗南市监告知〔2023〕第XX号《投诉举报处理情况告知书》，告知受理投诉事项。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定，被申请人于2023年8月3日受理投诉，从被申请人受理投诉之日起，申请人和被投诉举报人XX信息科技有限公司并未达成任何调解协议，被申请人依法应当在2023年10月10日前作出终止调解的决定，在投诉受理之日起四十五个工作日内即2023年10月19日前将终止调解的决定告知申请人。然而，截至申请人提起本案行政复议之日，也未收到关于投诉终止调解的告知，被申请人未履行投诉处理的法定告知义务，程序违法。

综上，被申请人受理申请人提出的投诉事项后未依法履行法定告知义务，程序违法，亦属于未履行法定职责，其未予以告知的行为侵害了申请人的行政知情权，对申请人的行政知情权造成实质性减损。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条的规定，结合《中华人民共和国行政复议法》第四条“违法必纠”的基本原则，请复议机关支持申请人提出的复议请求。

被申请人答复称：

被申请人于2023年7月31日收到申请人的投诉举报信。反映被投诉举报人的网络平台店铺所销售的“XX喷雾”存在误导消费者等行为，故依法向被申请人提出投诉举报。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、针对申请人的投诉事项，被申请人已依法受理及处理并依法将受理、处理结果告知了申请人，已履行了法定职责。

被申请人收到申请人的投诉举报材料后，在全国 12315 平台进行录入，形成投诉单（编号：2144011500202308020619XXXX）。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委员会、广州市南沙区南沙街道人民政府职能配置、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，被申请人通过全国 12315 平台分流至南沙街道办事处处理并作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第 XX 号）（下称《投诉举报处理情况告知书》），告知申请人针对其投诉事项，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，决定予以受理，并转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理，并通过邮寄方式向申请人送达该告知书，申请人于 2023 年 8 月 8 日签收。

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 8 月 16 日，工作人员就投诉所指问题展开调解。经查，被投诉举报人因“通过登记住所或者经营场所无法联系的”的原因已被列入企业经营异常名录，因无法联系被投诉举报人，无法组织双方调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条和第二十一条第七项及《广州市行政调解

规定》第二十二條第一款規定，工作人員依法作出終止調解。2023年8月16日，工作人員通過短信告知申請人投訴事項的處理結果，同時反饋至全國12315平台。

二、針對申請人的舉報事項，申請人的舉報內容不屬於被申請人職責範圍，被申請人已按照程序要求移交有關處理部門並書面通知申請人。

根據《廣東省人民政府關於在廣州市南沙區等地開展綜合行政執法工作的公告》（粵府函〔2019〕113號）、《廣州市南沙區機構改革方案》（穗南發〔2019〕1號）、《關於印發南沙區綜合行政執法改革若干問題的工作指引的通知》（穗南編函〔2019〕1號）等文件規定，南沙區綜合行政執法局負責在南沙區範圍內行使工商、質監、食品藥品等領域法律、法規、規章規定的行政處罰權及相關的監督檢查、行政強制職權，處理相關的舉報事項，被申請人不具備對涉嫌違法違規行為的舉報線索的處理職權，因此，被申請人作出《舉報轉辦告知書》（穗南市監轉辦〔2023〕第XX號），並於2023年8月3日以OA系統轉送至南沙區綜合行政執法局，亦依法郵寄了《投訴舉報處理情況告知書》，告知申請人其舉報事項已移送至有關處理機關南沙區綜合行政執法局，同時告知了移送依據以及聯繫方式。綜上，被申請人已依法處理了申請人投訴舉報內容，已履行完畢相關法定職責，請復議機關依法駁回申請人的復議請求。

本府查明：

2023年7月31日，被申請人收到申請人通過掛號信郵寄的

《关于 XX 信息科技有限公司的投诉、举报书》等材料。《关于 XX 信息科技有限公司的投诉、举报书》主要载明：“投诉举报人：王 XX，。被投诉举报人：XX 信息科技有限公司。理由：XX 信息科技有限公司在其网络平台店铺‘XX 旗舰店’销售的产品‘XX 喷雾’涉嫌虚假宣传，误导消费者……诉求和请求：1. 请监管部门责令其改正并删除虚假宣传的内容，依法查处违法行为；2. ……要求依法赔偿 500 元，并赔偿必要的维权、侵权、误工等费用 300 元，合计要求赔偿 800 元。”

2023 年 8 月 2 日，被申请人在全国 12315 平台录入申请人的投诉信息，形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202308020619XXXX）。2023 年 8 月 3 日，被申请人在全国 12315 平台上将申请人的投诉事项转到南沙街道办事处处理，将被投诉举报人涉嫌违法违规的举报线索以电子公文形式转送至广州市南沙区综合行政执法局。同日，被申请人作出《投诉举报处理情况告知书》，告知申请人对其投诉事项予以受理，转到广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理，对其举报事项已转送至有处理权限的广州市南沙区综合行政执法局处理。

2023 年 8 月 16 日，被申请人通过短信平台向申请人手机号码发送告知短信，该短信载明：“【南沙街经济发展和市场监管办】您好，编号为 2144011500202308020619XXXX 的投诉工单具体处理情况如下：2023 年 8 月 16 日，我工作人员致电涉诉双方就投诉所指问题展开调解。经查，被诉公司于 2023 年 7 月 14

日因‘经核实未在登记住所从事经营活动’已被列入企业经营异常名录。因无法联系被投诉人，无法组织涉诉双方开展调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条及第二十一条第一款第（七）项的规定，我工作人员依法终止调解。建议投诉人通过仲裁或诉讼等其他法律途径进行维权。”短信发送状态显示为“成功”。

另查明，被投诉举报人的注册地址为广州市南沙区 XX 街 X 号 XX 房（仅限办公），经营范围为日用百货销售等。被投诉举报人于 2023 年 3 月 31 日因“通过登记的住所或者经营场所无法联系的”被列入经营异常名录，于 2023 年 7 月 14 日因“未依照《企业信息公示暂行条例》第八条规定的期限公示年度报告的”被列入经营异常名录。

2023 年 10 月 23 日，申请人不服被申请人未在法定期限内就其提出的投诉事项履行法定职责，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：被申请人提供的《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202308020619XXXX）、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、《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第 XX 号）、短信发送平台页面截图，国家企业信用信息公示系统截图等。

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以上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，属于被申请人行政区域管辖范围，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、被申请人已依法履行法定职责，作出的告知短信事实清楚，证据充分，适用依据正确，程序合法。

《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。”

本案中，申请人提交的《关于 XX 信息科技有限公司的投诉、举报书》等材料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的诉求，被申请人依法进行调解，但因被投诉举报人未在其登记住所地办公，无法与其取得联系，被申请人依据《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）第二十一条第一款第七项规定，终止调解，并向申请人作出告知短信，告知申请人终止调解的决定和理由，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 7 月 31 日收到申请人的投诉材料，于 2022 年 8 月 3 日予以受理并告知申请人受理情况，于 2023 年 8 月 16 日作出告知短信，程序合法。虽然被申请人在告知短信中所载被投诉举报人列入经营异常名录的具体时间有误，存在瑕疵，但鉴于对投诉事项的处理结果没有实质性影响，故本府在此仅予以指正。

《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：（一）行使工商管理领域法律、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存在虚假宣传误导消费者的行为，要求对被投诉举报人予以查处的诉求，属于涉行政处罚后果的举报事项，依照上述规定，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南沙区综合行政执法局，并作出《投诉举报处理情况告知书》，告知申请人转送情况，依法有据，本府予以支持。

综上，申请人提出被申请人未依法履职的主张，没有事实依据，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》第四十八条第一款第一项的规定，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》之日起15日内向广州铁路运输中级法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年十一月二十七日