

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕550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在法定期限内办结投诉举报事项并告知申请人的行政行为，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

确认被申请人未在法定期限内办结投诉举报事项并告知申请人的行政行为违法。

申请人称：

申请人于2024年3月31日在淘宝店铺“XX旗舰店”购买了裤子（下称涉案商品），后发现涉案商品违反了相关法律法

规。申请人认为该店铺销售的涉案商品侵害了申请人的合法权益，请求行政机关处置加害人法律责任，收集民事权益救济的证据。后申请人于2024年4月20日通过挂号信形式投诉举报至被申请人处，直至2024年10月10日仍未收到被申请人的任何答复。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第三十一条、第三十二条以及《市场监督管理行政处罚程序规定》第六十四条之规定，被申请人未在法定期限内办结并告知申请人的行政行为违法。

被申请人答复称：

一、被申请人收到申请人邮寄的投诉举报书及附件材料时，不具备对涉嫌违法违规行为举报线索的调查处理权限。

2024年4月20日，申请人以邮政挂号信（XB7742438XXXX）的方式向被申请人邮寄了投诉举报书及附件材料，称其在广州XX商贸有限公司（下称“XX公司”）的淘宝店铺“XX旗舰店”购买的涉案商品无厂名厂址、材质信息，要求依法对XX公司的违法行为予以查处，责令XX公司停止违法行为、退款并赔偿，监督XX公司停止经营、启动召回、处置工作等。

2024年4月22日，被申请人签收申请人所寄投诉举报书及附件材料。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）的规定，由广州市南沙区综合行政执法局（下称南沙区综合执法局）负

责在南沙区范围内行使工商、质监、食品药品等领域法律、法规、规章规定的行政处罚权以及相关的监督检查、行政强制职权，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。

二、申请人提供的材料同时包含投诉和举报内容，被申请人依法依职权范围区分处理，已履行完毕相关职责，不存在申请人所述逾期未受理其投诉事项、未依法处理其举报事项的情形。

2024年4月22日，被申请人签收申请人所寄投诉举报书及附件材料，因申请人提供的材料同时包含投诉和举报内容，被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，对申请人的投诉举报事项予以分别处理。

关于申请人的投诉事项，被申请人于2024年4月22日在全国12315平台录入相关投诉信息，生成投诉工单（编号：2144011500202404220786XXXX），于2024年4月23日决定受理，并通过全国12315平台将投诉事项分流至广州市南沙区人民政府南沙街道办事处（下称“南沙街道办”）处理。南沙街道办接到投诉工单后即开展调解工作，因无法联系XX公司，无法组织调解，工作人员依法终止调解。被申请人已依法处理申请人的投诉事项，不存在申请人所述未在法定期限内受理其投诉事项、未告知是否受理其投诉事项的情形。

关于申请人的举报事项，由于被申请人收到申请人所寄投诉举报书及附件材料时，不具备对申请人提供材料内涉嫌违法

违规行为举报线索的调查处理权限，因此，被申请人于2024年4月23日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XX号）将相关材料转送至有处理权限的南沙区综合执法局处理，由南沙区综合执法局核查决定是否立案。据了解，南沙区综合执法局接到举报线索后即开展核查工作，并已于2024年5月15日将举报事项的调查处理情况告知申请人，不存在申请人所述未依法处理其举报事项的情形。

2024年4月23日，被申请人作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号），告知申请人其投诉事项的受理及分流处理情况，以及告知申请人其举报事项的转送处理情况。该告知书于2024年4月24日通过EMS的方式（单号：123657996XXXX）邮寄申请人，被申请人已履行完毕相关职责。

三、申请人行政复议申请的提出已超过行政复议法定的申请期限，依法应驳回申请人的行政复议申请

《中华人民共和国行政复议法》第二十条第一款、第三十条、第三十三条规定，行政复议申请应在自知道或者应当知道该行政行为之日起六十日内提出，行政复议机关受理行政复议申请后发现该行政复议申请的提出已超过法定行政复议申请期限，应当决定驳回行政复议申请。《中华人民共和国行政复议法实施条例》第十六条第一款第一项规定，公民、法人或其他组织申请行政机关履行法定职责，行政机关未履行的，有履行期限规定的，自履行期限届满之日起计算行政复议申请期限。

本案中，申请人于2024年4月20日向被申请人邮寄投诉

举报书及附件材料，被申请人收到材料后已经分流处理，南沙街道办、南沙区综合执法局已做答复。如申请人认为南沙街道办、南沙区综合执法局的答复未在法定期限内办结，提起复议时应提供收到的答复载体材料，如申请人认为被申请人未答复，其于 2024 年 11 月 4 日才提起行政复议申请，已超过行政复议申请期限，依法应驳回申请人的复议申请。

综上，被申请人已依法受理申请人的投诉事项，将申请人的举报事项移送至有处理权限的南沙区综合执法局处理，并告知申请人，已经履行完毕分流处理职责，南沙街道办、南沙区综合执法局亦已处理。申请人的复议请求无事实和法律依据，且主张被申请人未履行答复职责已超过了行政复议法定的申请期限，请复议机关依法驳回申请人的复议申请。

本府查明：

2024 年 4 月 22 日，被申请人收到申请人邮寄的《投诉举报书》及相关材料。其中，《投诉举报书》载明：“投诉举报人：王 XX……被投诉举报人：XX 公司……事由：本人 2024 年 3 月 31 日在淘宝店铺‘XX 旗舰店’购买的裤子，共计 17.90 元，订单编号 383361231640517XXXX，本人收到货后发现产品无厂名厂址无材质信息。诉求：1、依法在法定期限内对其进行调查、取证、处理，告知举报人具体经办人联系方式，并将处理结果通过邮寄以书面形式答复本人。2、责令其停止违法行为，依法根据订单金额退还货款并赔偿。3、望贵所依法对其予以行政处罚，并监督其停止经营、启动召回、处置工作，依法公示于国家企

业信用信息公示系统。4、烦请贵所依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》依法调解。”同日，被申请人将申请人投诉的相关信息录入全国 12315 平台，并形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202404220786XXXX）。

2024 年 4 月 23 日，被申请人通过全国 12315 平台将申请人反映的投诉事项分送至南沙街道办处理。同日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XX 号），将 XX 公司涉嫌违法违规的举报线索转送南沙区综合执法局处理。

2024 年 4 月 23 日，被申请人向申请人作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号），告知申请人针对其投诉事项，决定予以受理并转南沙街道办处理；针对举报事项，转送至南沙区综合执法局处理。该告知书于 2024 年 4 月 26 日邮寄送达申请人。

被申请人的电话录音记录显示，2024 年 4 月 29 日至 2024 年 5 月 7 日，被申请人向 XX 公司注册登记的电话号码致电多次，均无人接听。

2024 年 5 月 10 日，南沙区综合执法局到 XX 公司位于广州市南沙区黄阁镇番中公路黄阁段 XX 号 XX 广场 XX 房的住所进行现场检查、拍照取证并形成《现场检查笔录》。该笔录载明：

“根据穗南市监转办〔2024〕XX 号转办函工作要求，XX 公司涉嫌销售“三无”产品。经查，该公司不在此地址经营，执法人员对现场拍照取证。”同日，南沙区综合执法局决定对申请人的举报事项不予立案。

2024年5月15日，南沙区综合执法局通过电话告知申请人XX公司未在核准注册地址实地办公，已按有关法律法规向市场监管局推送该企业经营异常情况。

2024年6月11日，被申请人在《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202404220786XXXX）录入反馈内容等信息，载明：“2024年4月22日至2024年6月11日，我工作人员就投诉所指问题展开调解。经查，被诉公司于2024年5月28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。”

2024年11月4日，申请人不服被申请人未在法定期限内办结投诉举报事项并告知申请人的行政行为，向本府申请行政复议。

2024年12月20日，被申请人通过短信方式告知申请人对其投诉举报事项作不予立案决定和终止调解决定，具体内容为：“王XX：我局于2024年4月22日收到你关于广州XX商贸有限公司的举报，经核查，我局决定不予立案。关于你的投诉事项，因调解过程中出现无法组织涉诉双方开展调解的情形，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，我局决定终止调解。”

另，国家企业信用信息公示系统显示，XX 公司住所为广州市南沙区黄阁镇番中公路黄阁段 XX 号 XX 广场 XX 房，经营范围包括服装服饰零售、服装服饰批发、互联网销售（除销售需要许可的商品）等，分别于 2021 年 10 月 28 日、2024 年 5 月 28 日因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”被列入经营异常名录。

上述事实有下列证据予以证实：《投诉举报书》《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202404220786XXXX）、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XX 号）、《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号）及送达凭证、现场图片、《现场检查笔录》《行政处罚案件立案/不予立案审批表》、通话记录截图、电话录音、国家企业信用信息公示系统截图、短信截图等。

本府认为：

一、广州市南沙区市场监督管理局是本案适格被申请人。

《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，XX 公司住所为广州市南沙区，被申请人作为广州市南沙区市场监督管理部门，具有对申请人的投诉事项予以处理的法定职权。

2019年4月24日公布的《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；仍然行使的，做出的相关执法决定一律无效。”2024年9月6日公布的《广东省人民政府关于第二次调整广州市南沙区综合行政执法局行政执法职权的公告》（粤府函〔2024〕200号）第二条规定：“二、将《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）中，赋予广州市南沙区综合行政执法局行使的市场监督管理、商务、版权领域法律、法规、规章规定的行政处罚权，以及与行政处罚权相关的行政检查、行政强制职权，调整由广州市南沙区市场监督管理局行使。”《中华人民共和国行政复议法》第十九条第四款规定：“作出行政行为的行政机关被撤销或者职权变更的，继续行使其职权的行政机关是被申请人。”根据以上规定，关于市场监督管理法律、法规、规章规定的相关行政执法权，2019年4月24日至2024年9月5日期间，由南沙区综合执法局行使，自2024年9月6日起调整由广州市南沙区市场监督管理局行使。申请人于2024年11月4

日提起本案行政复议申请，故被申请人作为继续行使南沙区综合执法局市场监督管理等领域相关职权的行政机关，具有对申请人的举报事项予以处理的法定职权，是本案适格被申请人。

二、被申请人未在法定期限内告知申请人终止调解决定、不予立案决定。

《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。”本案中，被申请人于2024年4月22日收到申请人邮寄的《投诉举报书》及相关材料，因申请人提供的材料同时包含投诉和举报内容，被申请人对申请人的投诉举报事项予以分别处理，符合上述规定。

（一）关于申请人提出的投诉事项。

《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：

（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 4 月 22 日收到申请人提出的投诉事项，于 2024 年 4 月 23 日作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号）告知申请人受理情况。后被申请人对投诉事项依法展开调解，因无法联系 XX 公司，无法组织双方展开调解，被申请人于 2024 年 6 月 11 日作出终止调解决定。根据上述规定，被申请人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，但被申请人在申请人提起本案行政复议后，于 2024 年 12 月 20 日才通过短信形式告知申请人对其投诉事项作出终止调解决定，远超上述规定的告知期限。综上，被申请人已依法对申请人提出的投诉事项作出处理，但未在法定期限内告知申请人，违反上述规定。

（二）关于申请人提出的举报事项。

《市场监督管理行政处罚程序规定》（国家市场监督管理总局令第61号）第十八条第一款规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”《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。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”

本案中，被申请人于2024年4月22日收到申请人提出的举报事项时，因不具备对举报线索进行查处的职权，于2024年4月23日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XX号）将XX公司涉嫌违法违规的举报线索转送南沙区综合执法局处理，依法有据。南沙区综合执法局于2024年5月10日对XX公司进行现场检查，因XX公司未在核准经营地址实地办公，无法找到XX公司，南沙区综合执法局对申请人的举报事项作出不予立案决定。根据上述规定，被申请人应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人，但被申请人在申请人提起本案行政复议后，于2024年12月20日才通过短信告知申请人

对其举报事项作出不予立案决定，远超上述规定的告知期限。
综上，被申请人已依法对申请人的举报事项作出处理，但未在法定期限内告知申请人，违反上述规定。

综上所述，被申请人已依法对申请人提出的投诉、举报事项作出处理，但未在法定期限内告知申请人终止调解决定、不予立案决定。鉴于在本案行政复议审查过程中，被申请人已告知申请人终止调解决定、不予立案决定，本案再责令被申请人向申请人履行告知义务已无意义，故本府在此仅确认被申请人未在法定期限内告知申请人终止调解决定、不予立案决定的行为违法。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条第二款第三项的规定：确认被申请人未在法定期限内对申请人投诉举报事项告知申请人终止调解决定、不予立案决定的行为违法。

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，依法向广州铁路运输法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二五年一月九日