

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕580号

申请人：向 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。

申请人认为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，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

确认被申请人未履行法定职责的行为违法。

申请人称：

申请人向被申请人投诉举报广州XX贸易商行侵害申请人的合法权益一事，被申请人收到后，未对申请人反映的情况全面履行职责。被申请人未依法组织过调解，未告知调解人的名字，剥夺申请人的申请回避的权利，未在法定期限内作出终止调解书，

未在法定期限内告知举报是否立案，未告知申请人提出的举报是否给予奖励。

被申请人答复称：

一、案件基本情况。

被申请人于2024年10月8日收到申请人邮寄的《履职申请书（投诉举报信）》。申请人称其于2024年9月23日，在XX网购app由广州XX贸易商行开设的XX零食小店铺花费13元购买了抽纸，被投诉举报人在其开设的店铺内宣传产品为优等品，但申请人收到产品后发现该产品实际为合格品，申请人认为被投诉举报人违反《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等。被申请人于10月9日在广东市场监管投诉举报平台进行录入，形成投诉单（编号：2144011500202410090910XXXX）与举报单（编号：2144011500202410090910XXXX）。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定，2024年10月10日，被申请人出具《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号），告知书内容为被申请人对申请人投诉举报事项予以受理，同日以邮寄方式寄出，该邮件已于2024年10月12日成功妥投。被申请人已依法在法定期限内分别处理申请人的投诉举报事项，并告知了受理情况，被申请人并不存在不依法履行职责的行为。

二、被申请人已依法处理申请人的投诉内容，已履行行政职

责。

2024年10月21日，被申请人执法人员前往被投诉举报人注册登记住所或经营场所进行实地核查，检查过程中发现被投诉举报人未在注册登记地点经营，且通过注册登记号码无法联系被投诉举报人。2024年10月25日，被申请人根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条相关规定，将被投诉举报人列入企业经营异常名录。因无法联系被投诉举报人，被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条相关规定，依法予以终止调解。同日，被申请人以短信方式告知申请人投诉事宜的处理依据和结果，短信已成功发送至申请人。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条相关规定，被申请人已按照程序，在法定期限内处理申请人的投诉并告知申请人处理依据及结果，不存在申请人主张的不依法履行职责的情况。

三、被申请人已依法处理申请人的举报内容，已履行行政职责。

根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、第四十六条规定，因被投诉举报人不在住所地经营且无法联系，无法实施检查或处罚，2024年10月30日，被申请人作出《广州市南沙区市场监督管理局线索移送函》（穗南市监移函〔2024〕XX号），将举报线索移送至XX网购平台所在地市场监督管理部门。2024年11月5日，被申请人作出《关于向XX举报事项的答复》，告知申请人因无法找到涉嫌违法的主体，因此对申请人举报事项暂

时不予立案,并告知申请人其举报的线索已经移送至XX网购平台所在地的市场监督管理部门协助调查。2024年11月6日,被申请人以邮寄方式寄出《关于向XX举报事项的答复》,申请人于2024年11月8日签收。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,被申请人已履行完毕相关行政职责,不存在不依法履行职责的行为。

四、关于举报奖励的事项,申请人未达到启动奖励程序的条件,申请人主张被申请人存在行政不作为的事实依据不足。

根据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第二条、第三条、第十五条规定,如申请人的举报事项属于上述规定的重大违法行为,经XX网购平台所在地市场监督管理部门查证属实结案后,符合上述规定奖励条件的,可依法申请启动奖励程序。

综上,被申请人已经按照法定程序处理了申请人投诉举报内容,且在法定时限内告知投诉举报事项的处理情况及结果。被申请人已履行完毕相关行政职责。故申请人的复议请求无事实和法律依据,请依法驳回申请人的复议请求。

本府查明:

2024年10月8日,被申请人收到申请人邮寄的《履职申请书(投诉举报信)》,载明:“本人向XX...被投诉举报人叫广州XX贸易商行,地址在广州市南沙区XX镇XX路XX号XX铺。2024年9月23日,本人在XX网购APP店铺名为XX零食小店花费了13元购买了抽纸,该店铺是由上述商家开设的。商家在店铺内宣

传该产品为优等品，实际为合格品。本人认为商家违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等，侵害了本人合法权益……本人诉求如下：一、请求组织双方进行电话调解。二、要求商家向本人提供涉案商品能够证明其宣传描述效果的检测报告或者证明材料，如商家无法提供，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》要求商家积极履行赔偿责任，赔偿 500 元给本人。三、此履职申请书（投诉举报信）为实名举报，请求给予本人举报奖励。”

2024 年 10 月 9 日，被申请人将申请人提出的投诉举报事项登记在广东市场监管投诉举报平台，分别形成《投诉单》（编号：2144011500202410090910XXXX）和《举报单》（编号：2144011500202410090910XXXX）。

2024 年 10 月 10 日，被申请人向申请人作出《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号），载明：“向 XX：我局于 2024 年 10 月 8 日收到你关于广州 XX 贸易商行（个人独资）‘抽纸’的投诉举报材料，经研究，我局予以受理。”被申请人于 2024 年 10 月 12 日将上述《投诉举报告知书》邮寄送达申请人。

2024 年 10 月 21 日，被申请人执法人员前往广州 XX 贸易商行（个人独资）住所地广州市南沙区 XX 镇 XX 路 XX 号 XX 铺进行实地核查，形成《实地核查记录表》《现场笔录》，并拍摄现场照片。经查，现场未发现广州 XX 贸易商行（个人独资）在上述地址从事经营活动，现场通过其注册登记电话联系该涉事主体，该

号码为空号，无法与其取得联系。

2024 年 10 月 25 日，被申请人通过短信方式告知申请人对于其投诉事项依法予以终止调解，具体内容为：“您（编号为：2144011500202410090910XXXX）的投诉，我单位两名执法人员根据被诉公司登记的住所进行了实地检查，未发现被诉公司在登记注册地址实地经营，并现场通过注册登记预留的电话联系被诉公司，无法与其联系。根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条的规定，拟将被诉公司列入异常名录。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条相关规定，依法予以终止调解。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 10 月 25 日，被申请人决定对申请人提出的举报事项是否立案延长核查期限。

2024 年 11 月 5 日，被申请人作出《关于向 XX 举报事项的答复》，载明：“向 XX：您好！您反映的广州 XX 贸易商行（个人独资）涉嫌违法违规的问题，我局已收悉，现将有关情况答复如下：经查，被举报单位不在注册地址经营，且通过注册登记电话号码无法取得联系。因无法找到涉嫌违法的主体，本局对此事项暂不予立案，并将相关线索移送至 XX 网购平台所在地的市场监管部门协助调查。因回函时间无法确定，现将初步处理情况先行答复您，待本局收到回函并完成调查后另行答复，感谢您对本局工作的支持。如不服本答复……”被申请人于 2024 年 11 月 8 日将上述《关于向 XX 举报事项的答复》邮寄送达申请人。

另查明，被投诉举报人广州 XX 贸易商行（个人独资）住所为广州市南沙区 XX 镇 XX 路 XX 号 XX 铺，经营范围包括互联网销售（除销售需要许可的商品）、食品互联网销售（仅销售预包装食品）、日用百货销售等。

再查明，被申请人于 2024 年 10 月 30 日作出《广州市南沙区市场监督管理局线索移送函》（穗南市监移函〔2024〕XX 号），将广州 XX 贸易商行（个人独资）在 XX 网购平台经营的店铺“XX 零食小店”涉嫌违反《中华人民共和国广告法》的举报线索移送上海市长宁区市场监督管理局处理。

2024 年 11 月 18 日，申请人认为被申请人未履行法定职责，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：《履职申请书（投诉举报信）》《投诉单》（编号：2144011500202410090910XXXX）、《举报单》（编号：2144011500202410090910XXXX）、全国 12315 平台系统截图、《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号）、《实地核查记录表》《现场笔录》、现场照片、短信截图、《关于向 XX 举报事项的答复》《广州市南沙区市场监督管理局线索移送函》（穗南市监移函〔2024〕XX 号）、国家企业信用信息公示系统截图及送达材料等。

本府认为：

一、被申请人具有对申请人提出的投诉举报事项作出处理的法定职权。

《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。”第二十七条规定：“对电子商务平台经营者和通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的举报，由其住所地县级以上市场监督管理部门处理。对平台内经营者的举报，由其实际经营地县级以上市场监督管理部门处理。电子商务平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门先行收到举报的，也可以予以处理。”本案中，被投诉举报人广州XX贸易商行（个人独资）住所地在广州市南沙区，被申请人作为南沙区市场监督管理部门，具有对申请人提出的投诉举报事项作出处理的法定职权。

二、被申请人已依法对申请人提出的投诉、举报事项分别作出处理，并在法定期限内告知申请人终止调解决定、不予立案决定，已履行法定职责。

《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10月8日收到申请人邮寄

的《履职申请书（投诉举报信）》，因申请人提出的事项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。

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10月8日收到申请人提出的

投诉事项，于 2024 年 10 月 10 日作出《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号）对申请人提出的投诉事项予以受理并告知申请人。随后，被申请人对投诉事项依法展开调解。因被投诉举报人未在注册地址实地经营，通过注册登记预留的电话联系亦无法与其取得联系，被申请人于 2024 年 10 月 25 日对申请人提出的投诉事项依法予以终止调解，并于同日通过短信形式告知申请人投诉事项处理情况以及终止调解决定。故，被申请人已根据上述规定对申请人提出的投诉事项予以受理，依法展开调解后作出终止调解决定，并在法定期限内告知申请人，已履行法定职责。

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。”第十九条第一款规定：“经核查，符合下列条件的，应当立案：（一）有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为；（二）依据市场监督管理法律、法规、规章应当给予行政处罚；（三）属于本部门管辖；（四）在给予行政处罚的法定期限内。”《企业经营异常名录管理暂行办法》

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。”《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10月8日收到申请人提出的举报事项，于2024年10月21日对被投诉举报人进行现场检查，于10月25日对申请人提出的举报事项延长核查期限。因被投诉举报人不在注册地址经营，且通过注册登记电话号码无法取得联系，无法找到涉嫌违法的主体，被申请人根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条规定将被投诉举报人列入企业经营异常名录，已履行调查义务。因平台内经营者的违法行为由其实际经营地县级以上市场监督管理部门管辖，被申请人未核查到被投诉举报人在其辖区内经营，将案件线索移送至XX网购平台所在地上海市长宁区市场监督管理局，于2024年11月5日作出《关于向XX举报事项的答复》，决定对申请人提出的举报事项不予立案并告知申请人，符合上述规定。综上，被申请人已根据上述规定对申请人提出的举报事项予以核查，并在法定时限内作出不予立案决定并告知申请人，已履行法定职责。

关于申请人请求举报奖励的主张。《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第二条规定：“各级市场监督管理部门受理社会公众（以下统称举报人，应当为自然人）举报属于其职责范围内的重大违法行为，经查证属实结案后给予相应奖励，适用本办法。本办法所称重大违法行为是指涉嫌犯罪或者依法被处以责令停产停业、责令关闭、吊销（撤销）许可证件、较大数额罚没款等行政处罚的违法行为。地方性法规或者地方政府规章对重大违法行为有具体规定的，可以从其规定。较大数额罚没款由省级以上市场监督管理部门商本级政府财政部门结合实际确定。”第八条规定：“获得举报奖励应当同时符合下列条件：（一）有明确的被举报对象和具体违法事实或者违法犯罪线索，并提供了关键证据；（二）举报内容事先未被市场监督管理部门掌握；（三）举报内容经市场监督管理部门查处结案并被行政处罚，或者依法移送司法机关被追究刑事责任。”根据上述规定可知，举报人获得举报奖励的前提条件是举报内容经市场监督管理部门查处结案并被行政处罚，或者依法移送司法机关被追究刑事责任。本案中，被申请人收到申请人提出的举报事项后，依法予以核查后决定不予立案。由此可见，申请人关于给予举报奖励的请求不符合上述规定，被申请人据此认为申请人未达到启动奖励程序的条件，依法有据。

综上所述，被申请人已依法对申请人提出的投诉、举报事项

分别作出处理，并在法定期限内告知申请人终止调解决定、不予立案决定，已履行法定职责。申请人认为被申请人未履行法定职责，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》第六十九条的规定，驳回申请人的行政复议请求。

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

二〇二五年一月十五日