

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕599号

申请人：朱 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投诉处理法定职责，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：

确认被申请人未在法定期限内告知投诉是否受理违法，并责令被申请人履行法定告知职责。

申请人称：

申请人认为其在 XX 网购平台上购买到的由广州 XX 食品有限

公司生产的调味粉存在违反相关法律规定的问题，于 2024 年 11 月 13 日通过全国 12315 平台向被申请人提出举报，该举报单内包含投诉事项，诉求为赔偿、查处、奖励，被申请人应该分别予以处理，但截至 2024 年 11 月 25 日申请人未收到被申请人任何方式的告知投诉是否受理，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，应确认违法。

被申请人答复称：

一、案件基本情况。

申请人于 2024 年 11 月 13 日通过全国 12315 平台的“我要举报”入口提交举报，举报内容为其通过 XX 网购平台在被举报人广州 XX 食品有限公司购买的调味粉，该产品缺少商品条码，申请人认为该行为违反《广东省商品条码管理办法》，要求赔偿、查处、奖励。被申请人已依法于 2024 年 12 月 4 日通过短信方式将不予立案相关情况告知申请人，并同时告知申请人，如认为经营者侵犯其合法权益的，请通过全国 12315 平台“我要投诉”端口另行投诉。

二、申请人仅依据其在“我要举报”入口项下填写的内容，不足以证明其已提出投诉申请的事实。

申请人系通过全国 12315 平台进行举报，该平台是国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台。该平台首页设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>>我要

举报”两个独立入口。举报人在点击“我要举报”入口后出现“举报须知”页面，“举报须知”第一条载明“本平台所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监管部门反映经营者涉嫌违反市场监管法律、法规、规章线索的行为。”第五条载明“举报事项一事一单，请勿就同一事项重复举报，请勿在一个举报单中反映不同被举报人的涉嫌违法行为。由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在举报中含有投诉内容。”举报人需在“举报须知”页面下方点击“同意”后方能进入举报窗口，进行举报对象、举报人信息、业务信息等内容的填写。即申请人在填写举报事项过程中已清楚知悉并同意，申请人如需通过全国12315平台进行投诉的，需通过投诉页面另行填写投诉内容。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条的规定，投诉与举报的定义范围不同。在执法实践中，投诉与举报的处理程序、承办部门亦有不同，国家市场监督管理总局为提高执法效率，便利群众而主办的全国12315平台区分投诉和举报端口具有合理性。同时，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第八条的规定，相对人可以通过多种渠道向市场监管部门提出投诉举报。在申请人自主选择通过全国12315平台进行举报投诉，并已阅读“举报须知”的前提下，其应当遵守平台接收举报投诉的规则，即应当按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。本案中，申请人仅依据其在“我要举报”入口项下填写的内容，不足以证明其已提出投诉申请的事实，申请人请求确认被申请人未在法定时限内告知是否

受理其投诉事项的行为违法的复议请求明显缺乏事实依据与法律依据。另经查询，申请人自全国 12315 平台开通以来，共投诉 82 次，举报 448 次。

三、被申请人已依法处理申请人的举报事项，已履行法定职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条及第三十一条第二款的规定，被申请人已于 2024 年 11 月 20 日到广州市南沙区 XX 镇 XX 村 XX 街 XX 号之二进行现场检查，未发现被举报人存在违反《广东省商品条码管理办法》情形，其举报事项不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条应当立案的条件，被申请人决定不予立案，同时告知奖励情况，并于 2024 年 12 月 4 日，通过短信方式告知申请人。至此，被申请人已依法处理申请人的举报事项，已履行法定职责。

综上所述，申请人在明知全国 12315 平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要举报”入口填写申请，应当认为其系对违反市场监管法律法规行为的举报，而非对经营者侵犯其合法权益的投诉。申请人未另行提起投诉，不存在其主张的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情形，被申请人亦不存在申请人主张的未在法定期限内对申请人的投诉进行处理的行为，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2024年11月13日，申请人通过全国12315平台进行举报并形成《广东市场监管投诉举报平台举报单》（编号：144011500202411135432XXXX）。该举报单主要载明：“登记单位：南沙区市场监督管理局；登记时间：2024年11月13日；信息提供方：（姓名）朱XX；涉及主体信息：（名称）广州XX食品有限公司（下称被举报人）（联系地址）广州市南沙区XX镇XX村XX街XX号之二；涉及客体信息：（商品/服务名称）调味粉（举报问题类型）标准化违法行为；举报内容：XX网购平台买到由被举报人生产的调味粉，该产品缺少商品条码，故违反《广东省商品条码管理办法》。诉求：赔偿、查处、奖励。”

2024年11月20日，被申请人前往被举报人住所地广州市南沙区XX镇XX村XX街XX号之二进行现场检查，制作《现场检查（勘验）笔录》并拍摄现场照片。被举报人向被申请人提供了营业执照（副本）、食品生产许可证、食品生产许可品种明细表、调味粉出厂检验报告、检验报告及《关于产品包装商品条码的情况说明》等材料。

2024年11月25日，被申请人因被举报人未存在违反《广东省商品条码管理办法》行为，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条应当立案的条件，决定不予立案。

2024年11月25日，申请人认为被申请人未履行投诉处理法定职责，向本府申请行政复议。

2024年12月4日，被申请人通过短信方式告知申请人举报

事项调查处理情况及结果，短信内容为：“朱 XX 先生您好，我单位收到您关于广州 XX 食品有限公司涉嫌违法违规线索的举报线索后，于 2024 年 11 月 20 日到广州市南沙区 XX 镇 XX 村 XX 街 XX 号之二进行现场检查，经查，被举报人广州 XX 食品有限公司生产的香辣孜然调味粉是以整箱出货，以箱为销售单元，商品条码已张贴在外包装纸箱上，我单位执法人员现场通过‘条码追溯’微信小程序，均能显示涉诉商品的相关信息。综上，因未发现被举报人存在违反《广东省商品条码管理办法》情形，您的举报事项不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条应当立案的条件，我单位决定不予立案。关于您的奖励诉求，经审查，该举报不符合《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》（国市监稽规〔2021〕4 号）规定的奖励条件，我单位决定不给予奖励。关于您举报中含有投诉内容，根据全国 12315 平台的‘举报须知’第五条，由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在举报中含有投诉内容。若您在购买商品或者接受服务过程中，认为经营者侵犯您的合法权益，请通过全国 12315 平台‘我要投诉’端口另行投诉。”

另查明，全国 12315 平台系国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>>我要举报”两个独立入口。举报人在点击“我要举报”后进入《举报须知》页面，《举报须知》

第一条载明：“本平台所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监管部门反映经营者涉嫌违反市场监管法律、法规、规章线索的行为。”第五条载明：“举报事项一事一单，请勿就同一事项重复举报，请勿在一个举报单中反映不同被举报人的涉嫌违法行为。由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在举报中含有投诉内容。”举报人需在《举报须知》页面下方点击“同意”后方能进入举报窗口，进行举报对象、举报人信息、业务信息等内容的填写。

再查明，被举报人于2018年1月19日经工商登记成立，住所地为广州市南沙区XX镇XX村XX街XX号之二，经营范围为食品销售（仅销售预包装食品）、食品生产、食品互联网销售、调味品生产等。

2025年1月16日，本府依法听取申请人的意见，申请人确认本案行政复议请求系确认被申请人未在法定期限内告知投诉是否受理违法，对被申请人关于举报事项的处理无异议。

上述事实有下列证据予以证实：《广东市场监管投诉举报平台举报单》（编号：144011500202411135432XXXX）、《现场检查（勘验）笔录》、现场照片、短信内容截图、全国12315平台首页及《举报须知》页面截图、国家企业信用信息公示系统截图等。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”本案中，被申请人作为南沙区市场监督管理部门，对辖区内市场监督管理领域的投诉举报具有处理职权。

本案的争议焦点在于被申请人是否存在不履行投诉处理法定职责的情形。《中华人民共和国行政复议法》第四十四条第二款规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证据：（一）认为被申请人不履行法定职责的，提供曾经要求被申请人履行法定职责的证据，但是被申请人应当依职权主动履行法定职责或者申请人因正当理由不能提供的除外；……”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”

本案中，申请人通过全国 12315 平台的“我要举报”入口举报被举报人生产的调味粉缺少商品条码涉嫌违反《广东省商品条码管理办法》，要求赔偿、查处、奖励。申请人通过全国 12315 平台提出的举报内容同时包含举报事项和投诉事项。根据本案查明的事实，全国 12315 平台首页设有“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口，并对适用投诉、举报的情形进行了明确指引，同时全国 12315 平台的《举报须知》亦已明确提示举报人在举报中不要含有投诉内容。申请人通过全国 12315 平台进行投诉举报，

应当接受全国 12315 平台投诉举报的规则和平台的提示。且经被申请人查明,申请人自全国 12315 平台开通以来,共投诉 80 余次,举报 400 余次,申请人在明知全国 12315 平台存在“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口,并知悉应当通过不同入口提交申请事项及相关后果的情况下,仅通过“我要举报”入口填写申请,未同时在“我要投诉”入口反映投诉事项,即使其举报材料中含有投诉内容,也应当认为申请人只对被举报人违反市场监管法律法规的行为进行举报,不能视为其对被举报人侵犯其合法权益的行为进行投诉。故,申请人认为被申请人未履行投诉处理法定职责,请求确认被申请人未在法定期限内告知投诉是否受理违法并责令被申请人履行法定告知职责,缺乏事实和法律依据,本府不予支持。

本府决定:

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条的规定,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,依法向广州铁路运输中级法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二五年一月二十一日