

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕647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。

申请人认为被申请人未履行投诉举报处理法定职责，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4月25日在XX网购平台“XX饰品旗舰店”

购买头绳，购买后发现案涉产品违反了相关法律法规。申请人于2024年6月9日通过挂号信方式向被申请人邮寄投诉举报材料，截至2024年11月28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、第三十二条及《市场监督管理行政处罚程序规定》第六十四条的规定，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。

被申请人答复称：

一、案件基本情况。

2024年6月9日，申请人以邮政挂号信（XB77424XXXX）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贸易有限公司（下称被投诉举报人）的XX网购平台“XX饰品旗舰店”购买的头绳“无厂名厂址无材质信息无执行标准”，提出投诉举报的诉求。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定，被申请人于2024年6月13日作出《投诉举报处理情况告知书》

（穗南市监复〔2024〕XX号），并通过邮寄方式于2024年6月16日送达申请人，告知书内容为对于申请人的投诉事项，被申请人决定予以受理，并转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处（下称南沙街道办事处）处理，对于申请人的举报事项，因被申请人不具备对涉嫌违法行为的举报线索的调查处理职权，被申请人已将相关线索材料移交给广州市南沙区综合行政执法局（下称区执

法局）处理。

二、被申请人已依法处理申请人的投诉内容，已履行了行政职责。

关于申请人的投诉事项，被申请人于 2024 年 6 月 12 日在全国 12315 平台进行录入，形成投诉单（编号：2144011500202406120822XXXX）。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条和《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》（穗南编〔2020〕60 号）第四条的规定，被申请人将投诉工单转送至有处理权限的南沙街道办事处进行处理。

南沙街道办事处对投诉事项处理情况：2024 年 7 月 1 日至 7 月 30 日，工作人员对申请人的投诉事项展开调解，调解中，被投诉举报人表示无法与申请人协商一致，其不同意申请人的退赔费用和赔偿损失诉求，并明确表示拒绝继续调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的相关规定，依法作出终止调解处理，并于 2024 年 7 月 30 日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。

由此可知，被申请人已按照程序处理了申请人的投诉，不存在申请人所述未在法定期限内处理其投诉事项、未告知其处理结果的情形。

三、区执法局已依法处理申请人的举报内容，已履行了行政职责。

（一）被申请人收到申请人的举报事项时并无调查处理职权，被申请人依法转送给有处理职权的区执法局处理，并无不妥。

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）的规定，自2024年9月6日起，原赋予区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，调整由被申请人行使，但在《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）生效之前，区执法局已立案的前述领域的行政执法案件由区执法局继续办理。综上，本案中区执法局具有对申请人举报行为作出行政处罚决定的职权。

（二）区执法局已依法处理申请人的举报事项，并依法通知申请人，不存在未依法履行职责的情形。

被申请人于2024年6月14日通过0A系统将被投诉举报人涉嫌违法违规的举报线索移送区执法局，区执法局收到被申请人发出的《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XX号）后，于2024年6月20日到被投诉举报人住所地现场检查，被投诉举报人未在核准经营地址实地办公经营，执法人员通过法定联系方式联系被投诉举报人要求其携带相关案涉产品材料到区执法局处配合调查。经查，被投诉举报人自行下架XX网购平台中案涉产品完

成整改且没有造成危害后果，故区执法局依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条之规定作出不予立案决定，并于 2024 年 6 月 26 日通过电话告知申请人处理结果。至此，区执法局已履行完毕相关行政职责，并在法定时限内告知申请人对投诉举报事项处理结果。

综上所述，被申请人已经按照法定程序处理了申请人投诉举报内容，履行完毕相关行政职责，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2024 年 6 月 11 日，被申请人收到申请人邮寄的《投诉举报书》及购买凭证等相关材料。其中，《投诉举报书》主要内容为：“投诉举报人：王 XX，被投诉举报人：广州 XX 贸易有限公司。事由：本人 2024 年 4 月 25 日在 XX 网购平台‘XX 饰品旗舰店’购买头绳，收到后发现案涉产品无厂名厂址无材质信息无执行标准。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，并将处理结果答复本人。2. 责令其停止违法行为，依法退还货款并赔偿。3. 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. 依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》依法调解。”2024 年 6 月 12 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：2144011500202406120822XXXX）。

2024年6月13日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XX号），将被投诉举报人涉嫌违法违规的举报线索转送区执法局处理。同日，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事处处理；针对举报事项，转送至区执法局处理。该《投诉举报处理情况告知书》于2024年6月16日邮寄送达申请人。

2024年6月20日，区执法局前往被投诉举报人住所地广州市南沙区XX路XX号（集群注册）进行现场检查、拍照取证并制作《现场检查笔录》。该笔录载明：“现场情况：根据被申请人《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XX号）的工作要求，2024年6月20日，我局执法人员依法到广州市南沙区XX路XX号（自编1号楼）（集群注册）进行核查。经查，该地址仅为‘南沙自贸区’中小企业提供办理集群注册，不作为任何登记（注册）企业办公使用，企业未在此地实地经营。我局通过法定联系方式联系该企业负责人到我局配合调查，并让其提交涉案产品的相关材料，该负责人表示后续尽快提交。”

后被投诉举报人向区执法局提交《营业执照（副本）》《情况说明》及天猫网购平台显示案涉产品已下架的页面截图等材料。其中，《情况说明》载明：“我司在XX网购平台上注册XX饰品店，主要经营发饰产品，在销售标题为‘XX黑色皮筋女扎头头绳高弹力耐用头饰发绳气质扎头发橡皮筋发圈’的发圈存在标识不

合格问题，涉嫌违反《中华人民共和国产品质量法》。因员工法律意识不强，导致产品漏失标签，违反了质量法有关规定。以后我司会加强商品的检查，严格杜绝类似事件再次发生，如有再犯，愿意承担相应的法律责任。”

2024年6月21日，区执法局对申请人的举报事项作出不予立案决定。2024年6月26日，区执法局通过电话方式将举报事项的调查处理情况及不予立案结果告知申请人。

2024年7月30日，被申请人通过短信方式告知申请人终止调解决定，短信内容为：“您（编号为：2144011500202406120822XXXX）的投诉，2024年7月1日至2024年7月30日，我工作人员就投诉所指问题展开调解。调解中，被诉商家表示无法与投诉人协商一致，其不同意投诉人的退赔费用和赔偿损失诉求，并明确表示拒绝继续调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的相关规定，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12月16日，申请人认为被申请人未履行投诉举报处理法定职责，向本府申请行政复议。

另查明，被投诉举报人于2020年5月15日经工商登记成立，2024年8月5日前登记的住所为广州市南沙区XX路XX号（自编1号楼）（集群注册），自2024年8月5日起住所变更为广州市黄埔区XX街XX号XX房XX；经营范围包括互联网商品零售（许可审批类商品除外）、头饰零售、服装零售等。

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投诉单》（编号：2144011500202406120822XXXX）、《投诉举报书》、购买凭证、《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、《现场检查笔录》、现场照片、《营业执照（副本）》《情况说明》、天猫网购平台显示案涉产品已下架的页面截图、通话记录截图、电话录音、短信截图、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提出的投诉举报事项进行处理的法定职权，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》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。”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……”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：“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。”

根据上述规定，区执法局作为广州市南沙区综合行政执法部门，于2019年4月24日至2024年9月5日期间依法具有市场监督管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及与行政处罚权相关的行政检查、行政强制职权的法定职权。2024年9月6日起，上述职权由区执法局变更为被申请人行使。本案中，申请人向被申请人反映被投诉举报人销售的发圈“无厂名厂址无材质信息无执行标准”，属于市场监督管理领域的投诉举报事项，且被投诉举报人被投诉举报时的住所位于广州市南沙区，属于被申请人行政区域管辖范围。故，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进行处理的法定职权，是本案适格被申请人。

二、被申请人已履行对申请人投诉举报事项作出处理并告知申请人的法定职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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6月11日收到申请人的《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，被申请人于2024年6月13日作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号）告知申请人对其投诉事项予以受理、对其举报事项予以转送处理的情况，并于2024年6月16日向申请人邮寄送达该《投诉举报处理情况告知书》，被申请人已依法对申请人的投诉举报事项予以分别处理。

（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》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：……（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；……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 6 月 11 日收到申请人提出的投诉事项，于 2024 年 6 月 13 日作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号）告知申请人受理其提出的投诉事项。后被申请人对申请人的投诉事项依法展开调解，因被投诉举报人表示无法与申请人协商一致，不同意申请人的退赔费用和赔偿损失诉求，明确表示拒绝继续调解，被申请人于 2024 年 7 月 30 日以短信方式告知申请人终止调解决定。被申请人已在法定期限内受理申请人提出的投诉事项并告知其终止调解决定，已履行投诉处理的法定职责。

（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》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》第三十一条第二款规定：“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 6 月 11 日收到申请人提出的举报事项时，不具备案涉产品举报事项查处职权，于 2024 年 6 月 13 日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XX 号）将

举报线索转送有处理权限的区执法局处理，并将前述情况告知申请人。区执法局于2024年6月20日前往被投诉举报人登记注册地进行现场检查，于2024年6月21日作出不予立案决定，于2024年6月26日通过电话方式告知申请人调查处理情况及不予立案决定。被申请人已在法定期限内履行完毕其举报处理法定职责。

综上所述，被申请人已履行对申请人投诉举报事项作出处理并告知申请人的法定职责，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，没有事实和法律依据，本府不予支持。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定，驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可在收到本《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

二〇二五年二月十日