

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕651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5月20日在XX网购平台店铺“XX官方旗

舰店”购买短袖，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，称其在被投诉举报人广州市XX贸易有限公司经营的XX网购平台店铺“XX官方旗舰店”购买了短袖，收到短袖后发现该产品附带评论晒图返现卡，申请人对被投诉举报人涉嫌违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款的行为进行投诉举报。

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 31 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 31 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调查处理决定的职权。

（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，审查申请人提供的举报证据材料认为图片中表明的是“评价晒图有礼”并非好评返现，该被投诉举报人并未违反《中华人民共和国反不正当竞争法》的规定。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 27 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：广州市 XX 贸易有限公司（下称被投诉举报人）。事由：本人 2024 年 5 月 20 日在 XX 网购平台店铺‘XX 官方旗舰店’购买短袖，收到后发现案涉产品有好评返现卡诱导消费者的行为，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款。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。”申请人提供的购买凭证包含一张载有“让爱回家 晒图有礼”的卡片截图，该卡片上载有“也希望亲可以给小店评价晒图，本店资费出钱印刷，让爱行

动起来！”“亲确认收货后，10 字以上评语+晒图截图给在线客服领取 2 元”等字样。

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，转送至有处理权限的区执法局处理。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 26 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 27 日，区执法局通过电话方式告知申请人因申请人提交的购买短袖时随附的“让爱回家 晒图有礼”卡片上未注明五星好评返现，发表评语及晒图后可领取的款项系辛苦费，被投诉举报人不构成好评返现行为。

2024 年 7 月 31 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 7 月 31 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。

2025年1月20日，被申请人通过短信方式告知申请人对其举报事项不予立案，具体内容为：“王XX：关于广州市XX贸易有限公司处理结果如下：经查，商家给的是评价有礼并非好评返现，不存在违法行为。依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第四项的规定，该线索不予立案理结处理。”

另查明，被投诉举报人于2021年6月23日经工商登记成立，2024年8月19日前登记的住所为广州市南沙区XX路XX号，自2024年8月19日起住所变更为广州市天河区XX路XX街XX号之一；经营范围包括互联网销售（除销售需要许可的商品）、鞋帽零售、针纺织品销售、服装服饰零售等。

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、“让爱回家 晒图有礼”的卡片截图、《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、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）行使工商行政管理领域法律、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存在“有好评返现卡诱导消费者”的行为，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）告知申请人受理情况。后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诉求，明确表示拒绝继续调解，被申请人于2024年7月31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。申请人有关被申请人未在法定期限内办结投诉事项并告知申请人的主张，没有事实和法律依据，本府不予支持。

三、被申请人未在法定期限内告知申请人对其举报事项不予立案的决定。

《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日收到申请人对被投诉举报人的举报事项时，不具备查处职权，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。区执法局在审查申请人提供的举报材料后认为图片标明的是评价有礼并非好评返现，故于2024年6月26日作出不予立案决定并于次日电话告知申请人审查结果，但未明确告知不予立案决定。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申请人，但被申请人在申请人提起本案行政复议申请后，于2025年1月20日才通过短信方式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，鉴于在本案行政复议审查过程中，被申请人已告知申请人对其举报事项不予立案决定，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举报事项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、第六十九条的规定，本府决定如下：

一、确认被申请人未在法定期限内告知申请人对其举报事项

不予立案决定的行为违法。

二、驳回申请人关于确认被申请人未在法定期限内办结投诉事项并告知申请人的行政行为违法的行政复议请求。

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

二〇二五年二月八日