

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕605号

申请人：赫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在法定期限内办结其投诉举报事项并告知申请人，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申请人的投诉举报事项并告知申请人的行为违法。

申请人称：

申请人于2024年6月4日在广州XX贸易有限公司（下称被投诉举报人）经营的XX网购平台店铺“XX旗舰店”购买了睡衣，

购买后发现案涉产品违反了相关法律法规的情况。申请人认为被投诉举报人销售的涉案产品侵害了申请人的合法权益，请求行政机关追究被投诉举报人的法律责任，收集民事权益救济的证据。申请人于2024年7月14日通过挂号信形式投诉举报至被申请人处，截至2024年11月20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》（国家市场监督管理总局令第61号）第十四条、第三十一条、第三十二条，《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）第六十四条的规定，被申请人未在法定期限内办结申请人的投诉举报事项并告知申请人的行为违法。

综上所述，依据《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政复议法实施条例》的规定，请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人答复称：

一、案件基本情况。

被申请人于2024年7月17日收到申请人的投诉举报，申请人称其在被投诉举报人经营的XX网购平台店铺购买了一套睡衣，收到睡衣后发现该睡衣标识中无生产厂厂名和厂址，申请人对被投诉举报人涉嫌销售“三无产品”的违法行为进行投诉举报。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）第七条“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”的规定，被申请人于 2024 年 7 月 18 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 8 月 22 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。

关于申请人投诉举报被投诉举报人存在涉嫌销售“三无产品”的违法行为，被申请人于 2024 年 7 月 17 日收到申请人的投诉举报材料，于当日在全国 12315 平台进行录入，形成投诉单（编号：2144011500202407170848XXXX）。

根据《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）第三十七条“县级以上地方市场监督管理部门统一接收投诉举报的工作机构，应当及时将投诉举报分送有处理权限的下级市场监督管理部门或者同级市场监督管理部门相关机构处理”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“综合行政执法办公室

（综合执法队）负责辖区内综合行政执法工作，开展日常巡查、投诉举报处理等工作”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8月10日至8月29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，其不同意申请人的赔偿损失诉求，并明确表示拒绝继续调解。被申请人遂根据《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）第二十一条的相关规定，依法作出终止调解处理，并于2024年8月29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。

综上，被申请人已按照法定程序处理申请人的投诉，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）（下称粤府函〔2024〕200号《公告》），自2019年5月16日起，在广州市南沙区和广州南沙经

经济技术开发区、中国（广东）自由贸易试验区广州南沙新区片区、广州南沙保税港区范围内的工商行政管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权以及与之相关的监督检查、行政强制职权由区执法局依法实施；自 2024 年 9 月 6 日起，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，但在粤府函〔2024〕200 号《公告》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的职权。

（二）被申请人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 7 月 18 日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〕XXXX 号）后，于 2024 年 8 月 1 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配合调查。经查，被投诉举报人自行下架 XX 网购平台店铺中案涉产品，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》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第二十条的规定作出不予立案决定并于 2024 年 8 月 15 日、9 月 3 日多次联系申请人

告知其答复内容，但申请人均未接听来电。后续，被申请人多次试图通过短信方式告知申请人处理结果，均显示发送失败，为了更好地保障申请人的知情权，被申请人依法作出书面告知书，告知其举报不予立案的结果，并通过邮寄方式送达。至此，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、被申请人已履行法定职责，充分保障申请人的投诉举报权和知情权，书面告知是被申请人对申请人投诉举报事项履行的程序性告知，不属于行政复议范围，依法应当驳回申请人的行政复议申请。

根据《中华人民共和国行政复议法》第十一条、第三十条、第三十三条的规定，本案申请人举报的作用在于提供相关线索促使被申请人启动行政调查程序。被申请人对申请人的举报进行了调查，依法作出不予立案决定，并将调查处理情况告知了申请人。被申请人已经履行了调查、处理及告知结果的法定职责，保障了申请人的举报权和知情权。书面告知是被申请人对申请人投诉举报事项履行的程序性告知，未对申请人创设义务和减损权利，未对申请人的合法权益产生实质性影响。故申请人的行政复议申请依法不属于行政复议范围，请求复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

综上所述，被申请人已经按照法定程序处理了申请人的投诉举报内容，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7月17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》记载：“投诉举报人：赫XX，……被投诉举报人：广州XX贸易有限公司……事由：本人2024年6月4日在XX网购平台店铺‘XX旗舰店’购买的睡衣，共计：49.23元，订单编号：391943966681817XXXX。本人收到货后发现产品无厂名厂址。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。”相关材料为申请人通过XX网购平台平台在“XX旗舰店”购买涉案商品的交易截图和物流截图、涉案商品照片。

同日，被申请人将申请人投诉举报的相关信息登记在全国12315平台，形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202407170848XXXX）。

2024年7月18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）。该告知书记载：“赫XX：我局已收到你关于广州XX贸易有限公司的投诉举报，现将处理情况告知如下：一、针对投诉事项，我局依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，决定予以受理（编号：

2144011500202407170848XXXX)，并转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理。二、针对举报事项，因我局不具备对涉嫌违法行为的举报线索的调查处理职权（详见《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》），现已将你的举报线索转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，后续进展情况及处理结果详询南沙区综合行政执法局（联系电话：020-34683686）。”被申请人于同日将该告知书邮寄给申请人，申请人于2024年7月22日签收。

同日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XXXX号），将被投诉举报人涉嫌违法违规行为的举报线索转送区执法局处理。被申请人于当日通过电子公文的形式将该告知书送达区执法局。

2024年7月31日，被投诉举报人出具《情况说明》，记载：“我司在XX网购平台上注册XX旗舰店，主要经营睡衣产品，在销售冰丝睡衣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》。由于员工法律意识不强，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8月1日，区执法局到被投诉举报人的住所地进行现场检查，经查被投诉举报人不在上址实地经营。2024年8月15日、2024年9月3日，区执法局电话联系申请人未果。

2024年8月29日，南沙街道办事处向申请人手机号成功发送

短信，内容为：“您（编号为：2144011500202407170848XXXX）的投诉，2024年8月10日至8月29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13日，被申请人向申请人作出《举报不予立案告知书》，告知申请人对其关于被投诉举报人涉嫌违法违规的举报决定不予立案。被申请人于2024年12月17日将该告知书邮寄送达申请人。

另查明，被投诉举报人住所为广州市南沙区XX路XX号（自编XX号楼），经营范围为批发业。

2024年11月26日，申请人认为被申请人未在法定期限内办结其投诉举报事项并告知申请人，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的《投诉举报书》及相关材料，被申请人提供的《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号）及送达凭证、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕XXXX号）、《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202407170848XXXX）、电子公文收文页面截图、全国12315平台页面截图、《情况说明》《现场检查笔录》、现场照片、营业执照、电话录音、通讯记录截图、南沙

街道办事处发出的告知投诉事项办理结果的短信内容及短信发送成功截图、《举报不予立案告知书》及送达凭证等。

本府认为：

《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。”《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）（2019年4月24日生效）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，作出的相关执法决定一律无效。”《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）（2024年9月6日生效）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。”根据前述规定，关于市场监督管理领域法律、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，2019年4月24日至2024年9月5日期间由区执法局行使，自2024年9月6日起调整由被申请人行使。申请人于2024年11月26日提起本案行政复议申请，故被申请人作为继续行使区执法局市场监督管理等领域相关职权的行政机关，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。”根据上述规定，被投诉举报人的住所位于广州市南沙区，被申请人作为南沙区的市场监督管理部门，具有处理申请人投诉事项的法定职责。本案中，被申请人于2024年7月17日收到申请人的投诉举报材料，于2024年7月18日作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号），对申请人的投诉事项予以受理，并于2024

年7月22日将《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号）邮寄送达申请人；经组织调解，因被投诉举报人拒绝继续调解，被申请人于2024年8月29日告知申请人终止调解决定。综上，被申请人在收到申请人的投诉事项后，已在法定期限内作出受理决定并告知申请人，在被投诉举报人拒绝调解后，被申请人依法作出终止调解决定并告知申请人，已依法履行其法定职责。

《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7月17日收到申请人的投诉举报材料，于2024年7月18日将举报事项移送区执法局处理。区执法局于2024年8月1日到被投诉举报人的住所地进行现场检查，并于2024年8月15日、2024年9月3日电话联系申请人未果，后没有作出是否立案决定并告知申请人。2024

年12月13日，被申请人向申请人作出《举报不予立案告知书》，对申请人的举报事项决定不予立案。区执法局未在法定期限内对申请人的举报事项作出是否立案的决定并告知申请人，已违反上述规定。鉴于在本案行政复议审查过程中，被申请人已告知申请人对其举报事项不予立案，故本府在此仅确认被申请人未在法定期限内对申请人的举报事项作出是否立案的决定并告知申请人的行为违法。

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的举报事项作出是否立案的决定并告知申请人的行为违法。

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

二〇二五年一月十七日