

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2025〕36号

申请人：郭 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逾期未履行法定职责，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

确认被申请人未对申请人投诉事项作出处理的行为违法，责令被申请人限期作出是否受理决定。

申请人称：

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、第十四条的规定，被申请人超

出规定期限未告知申请人是否受理其投诉事项，明显不当。被申请人使用短信告知申请人属于无效告知，应当通过邮政快递寄送书面告知。被申请人对申请人的投诉事项，不应书面审查，要实际调查。

被申请人答复称：

一、案件基本情况。

2025 年 1 月 1 日，被申请人收到申请人通过全国 12315 平台提交的《举报单》（编号：144011500202501014075XXXX）。申请人称 XX（广州）咖啡有限公司（下称被举报人）在 XX 网购平台店铺上宣传的“奶茶店糖水铺排队就等 ta”没有事实依据，涉嫌虚假宣传，要求查处退款并赔偿 500 元。

二、被申请人已依法处理申请人的举报内容，并依法通知申请人，不存在未依法履行职责的情形。

被申请人收到申请人的举报工单后，派出两名执法人员于 2025 年 1 月 15 日前往被举报人的登记住所广州市南沙区 XX 镇 XX 路 XX 号 XX 栋 XX 室进行现场检查，并制作了现场检查笔录和证据提取单。经查，被举报人自查发现后对涉诉产品页面进行了整改，将“奶茶店糖水铺排队就等 ta”等字眼删除。被举报人提供了营业执照复印件、XX 网购平台店铺宣传页截图、进货台账及相关情况说明，证明其已对涉嫌虚假宣传的页面进行了整改。执法人员现场查看了被举报人在 XX 网购平台店铺上的店铺页面，未发现申请人所称的“奶茶店糖水铺排队就等 ta”等相关宣传

内容。

鉴于被举报人违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果，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，被申请人于2025年1月15日决定不予立案。关于奖励事项，根据《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）第二条的规定，申请人的举报信息不符合奖励条件。同时，被举报人在被申请人处理举报的过程中明确表示不接受申请人的诉求，不接受调解。故被申请人根据《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）第二十一条的规定，对申请人的投诉事项终止调解。另，该案的举报工单为申请人自行录入，申请人可查阅系统知悉办理情况。

综上所述，被申请人已依法对申请人的举报事项作出了处理，在法定期限内履行完毕相关行政职责。

三、申请人通过“我要举报”入口填写举报申请，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。申请人提交的证据材料不足以证明其已提出投诉申请，复议机关依法应当驳回申请人的行政复议申请。

举报工单系申请人自行通过全国12315平台录入。全国12315平台首页内设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口，该两个独立入口处明确指示“我要投诉”是指“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益”；“我要举报”是指“您发

现违反市场监管法律法规的行为”。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1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5条载明：“……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。在申请人自主选择通过全国12315平台进行举报投诉，在已知悉“我要投诉”和“我要举报”分属不同事项，并已阅读并明确同意“举报须知”的前提下，其应当遵守平台接收举报投诉的规则，并按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。

本案中，申请人在知悉不同入口提交申请的事项及后果的情形下，按照全国12315平台要求，在“我要举报”入口提交了举报工单，申请人并未在“我要投诉”入口项下提交投诉工单，被申请人有合理依据认为申请人本意仅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。被申请人依法对申请人在“我要举报”入口提出的举报事项进行处理，合法合规。且被申请人在处理举报内容的同时，已针对申请人提出的“退款”事宜一并处理，但申请人并不具备对“退款”处理情况的复议资格。因此，申请人的复议请求明显缺乏事实依据，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

综上所述，被申请人已经按照法定程序处理了申请人举报内容，被申请人已履行完毕相关行政职责，在法定时限内告知申请人对其举报事项的处理结果。申请人的复议请求于法无据，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

本府查明：

2025 年 1 月 1 日，申请人通过全国 12315 平台提出举报，并录入《举报单》（编号：144011500202501014075XXXX）和提交相关材料。该《举报单》载明：“举报人：郭 XX；被举报人：XX（广州）咖啡有限公司。购物方式：网购；举报问题类型：虚假宣传。举报内容：这个普通食品商家宣传奶茶店糖水铺排队就等他，本人认为没有事实依据，虚假宣传，要求查处和举报奖励和要求赔偿 500 元并且退款，……”相关材料为申请人通过在 XX 网购平台店铺“XX 官方旗舰店”购买涉案商品的订单截图、涉案商品宣传页截图。

2025 年 1 月 15 日，被申请人到被举报人的登记住所广州市南沙区 XX 镇 XX 路 XX 号 XX 栋 XX 室进行现场检查并制作《现场检查（勘验）笔录》和拍摄现场照片。《现场检查（勘验）笔录》载明：现场检查结果为被申请人执法人员打开被举报人 XX 网购平台店铺“XX 官方旗舰店”的页面，未发现宣传页面上存在“奶茶店糖水铺排队就等 ta”等相关字眼。被举报人向被申请人提交的《情况说明》载明：“近期，我司运营人员对网络销售平台产品详情页定期自查时发现 XX 网购平台店铺 XX 官方旗舰店销售的

XX麻薯麦片碗的详情页使用的‘奶茶店糖水铺排队就等ta’宣传用语存在不规范的风险。我司立即对相关用语进行修改调整，并对全店所有产品进行检查，避免任何不规范的描述。另外对于投诉举报人的诉求我司不予接受。”《情况说明》所附被举报人商品销售宣传页面显示，被举报人已删除涉案商品‘奶茶店糖水铺排队就等ta’的宣传用语。

2025年1月15日，被申请人决定对申请人的举报事项不予立案。2025年1月20日，被申请人在全国12315平台对《举报单》（编号：144011500202501014075XXXX）进行核查反馈，载明：

“经查，举报事项不予立案，理由：接到举报线索后，我单位两名执法人员到广州市南沙区XX镇XX路XX号XX栋XX室进行现场检查，经查，被举报人XX（广州）咖啡有限公司自查发现后对涉诉产品页面进行了整改，将‘奶茶店糖水铺排队就等ta’等字样删除，鉴于被举报人违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果。依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条规定，我单位决定不予立案。关于奖励事项。根据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第二条的规定，投诉举报人的举报信息不符合奖励条件。同时经协调，商家明确表示不接受投诉举报人的诉求，并表示不接受调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条，我单位对本工单的投诉事项终止调解。于2025年1月20日通过本系统将处理结果告知投诉举报人。”

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1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5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。

2024年1月14日，申请人认为被申请人逾期未履行法定职责，向本府申请行政复议，本府于2025年1月21日作出《补正行政复议申请材料通知书》（穗南府行复〔2025〕36号），告知申请人补正行政复议申请材料，于2025年2月8日收到申请人的补正材料。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的涉案商品的订单截图、涉案商品宣传页截图、全国12315平台举报详情信息截图，被申请人提供的《举报单》（编号：144011500202501014075XXXX）、《现场检查（勘验）笔录》、现场照片、《情况说明》《行政处罚案件不予立案审批表》、全国

12315 平台登记信息页面截图、全国 12315 平台反馈信息页面截图、全国 12315 平台系统入口端页面截图、全国 12315 平台系统《举报须知》页面截图等。

本府认为：

《中华人民共和国行政复议法》第三十条第一款规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：（一）有明确的申请人和符合本法规定的被申请人；（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；（三）有具体的行政复议请求和理由；（四）在法定申请期限内提出；（五）属于本法规定的行政复议范围；（六）属于本机关的管辖范围；（七）行政复议机关未受理过该申请人就同一行政行为提出的行政复议申请，并且人民法院未受理过该申请人就同一行政行为提起的行政诉讼。”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；……”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“举报须知”亦已提示举报人在举报中不要含有投诉内容。本案中，申请人在明知全国 12315 平台存在“我要投诉”“我要举报”两个独立入口，并知悉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材料，也应当认为申请人只对经营者违反市场监管法律法规的行为进行举报，不能视为其对经营者侵犯其消费权益的行为进行投诉。申请人认为被申请人未在法定期限内告知其是否受理其投诉事项，但其未能举证证明其已经向被申请人提出了符合要求的投诉申请之事实，不符合行政复议的受理条件，本府依法予以驳回。

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，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二五年三月四日