

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕294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：广州市南沙区黄阁镇凯翔路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的法定职责，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

责令被申请人依法履行处理投诉职责，并给予调解答复。

申请人称：

为维护申请人合法权益，请求行政机关处置加害人法律责任，收集救济民事权益的证据，申请人在全国12315平台上反映XX有限公司在天猫商城内开设的“XX旗舰店”网店销售的“XX遮瑕液”未标注普通化妆品上市销售的备案编号。申请人向标识的生产者XX有限公司所在地行政机关佛山市

三水区市场监督管理局反映后，该监管机关答复：“XX 有限公司及 XX 化妆品有限公司出具的说明显示：XX 遮瑕液并非 XX 有限公司生产，系冒用厂名”。故，该化妆品存在以下问题：1. 涉嫌无证生产；2. 普通化妆品未备案上市销售；3. 冒用他人厂家信息，标签标识不符法律法规。

被申请人于 2023 年 6 月 29 日在 12315 平台上作出答复。现申请人不服被申请人未依法履行处理投诉职责，提出行政复议。理由如下：首先，《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》明确授权市场领域法律、法规、规章规定的行政处罚权由南沙区综合行政执法局集中行使，并未授权处理投诉职责也由南沙区综合行政执法局行使。故，处理投诉职责还是由被申请人行使。其次，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第十八条、第二十一条第二款的规定，被申请人接到申请人的投诉举报书后，并未履行上述法定职责，包括在法定期限内告知是否受理投诉、调解以及告知终结调解，其明显构成不作为行为。

综上所述，请求复议机关查清事实，责令被申请人履行相应的法律职责，并追究相关工作人员法律责任，依法支持申请人的请求。

被申请人答复称：

一、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符合要求的投诉申请之事实，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。

被申请人于2023年6月19日在全国12315平台接收到申请人的举报单（编号：144011500202306192492XXXX），反映XX有限公司（下称被举报人）涉嫌“无证生产、普通化妆品未备案销售、冒用他人厂家信息、标签标识不符合法律法规”，并仅在附件中提及相关投诉内容。

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“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。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第八条的

规定，申请人可以通过多种渠道向市场监督管理部门提出投诉举报。在申请人自主选择通过全国 12315 平台进行举报投诉，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 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。因此，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，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。

二、被申请人已依法将申请人提出的举报事项移送至有处理权限的部门，处理程序合法，不存在违法违规的情形。

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），南沙区综合行政执法局负责在南沙区范围内行使工商、质监、食品药品等领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权，处理相关的举报事项，被申请人不具备对涉嫌违法违规行为的举报线索的处理职权。因此，被申请人于 2023 年 6 月 28 日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第 XX 号），并于 2023 年 6 月 29 日通过

0A 系统转送至南沙区综合行政执法局，同日以短信方式告知申请人其举报事项已移送至有权处理机关南沙区综合行政执法局，同时告知了移送依据以及联系方式。

综上，被申请人已在法定期限内对申请人的举报事项依法进行处理，已履行法定职责，申请人的复议请求无事实及法律依据，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2023 年 6 月 19 日，申请人通过全国 12315 平台向被申请人进行举报，并形成《广东市场监管投诉举报平台举报单》（编号：144011500202306192492XXXX）。该举报单主要载明：“举报人：郭 XX。被举报人：XX 有限公司。商品/服务类型：非特殊用途化妆品；举报内容：举报人在 XX 有限公司在天猫平台上开设的‘XX 旗舰店’网店购买‘XX 遮瑕液’，该产品标识有‘XX 化妆品有限公司授权，生产企业：XX 有限公司，生产地址：佛山市 XX 区 XX 镇 XX 大道 X 号 X 栋 X 号楼（住所申报）’。举报人发现该产品未标注普通化妆品上市销售的备案编号，向标识的生产者（XX 有限公司）所在地行政机关佛山市三水区市场监督管理局反映后，该监管机关答复：‘XX 有限公司及 XX 化妆品有限公司出具的说明显示：XX 遮瑕液并非 XX 有限公司生产，系冒用厂名’。故，该化妆品存在以下问题：1. 涉嫌无证生产；2. 普通化妆品未备案上市销售；3. 冒用他人厂家信息，标签标识不符法律法规。特投诉至贵局。”申请人一并提交了十一份附件，其中一份为《投诉举报书》，显示：“投诉人请求：1. 依法书面告知是否受理投诉事项；2.

依法给予双方电话调解，责令被投诉人给予民事补偿；3. 若终止调解请依法作出《终止调解书》，并书面告知。”

2023年6月28日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），将XX有限公司（下称被举报人）涉嫌违法违规的举报线索转送南沙区综合行政执法局处理，并于次日以电子公文形式送达南沙区综合行政执法局。

2023年6月29日，被申请人通过短信平台向申请人手机号发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】郭XX：我局已收到你关于XX有限公司涉嫌违法的举报线索。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）。”同日，被申请人在全国12315平台告知申请人，已将申请人的举报线索转送南沙区综合行政执法局处理。

另查明，XX有限公司注册地址为广州市南沙区XX路XX号，经营项目为家具销售等。

再查明，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。

2023年8月21日，申请人认为被申请人未履行投诉处理的法定职责，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的全国12315平台《举报单》截图、投诉举报材料，被申请人提供的《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号）、《广东市场监管投诉举报平台举报单》（编号：144011500202306192492XXXX）、电子公文收文页面截图、短信页面截图、全国12315平台页面截图等。

本府认为：

《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十一条规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：（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而被申请人未履行的证明材料；……”。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合法权益的行为进行投诉。申请人认为被申请人未依法履行处理投诉的职责，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实施条例》第四十八条第一款第二项的规定，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

二〇二三年十月十三日