

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕8号

申请人：李 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。

申请人不服被申请人于2023年12月13日作出的《办结反馈》（投诉单编号：144011500202310183028XXXX）（下称《办结反馈》），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，并适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

责令被申请人重新处理申请人的投诉。

申请人称：

申请人于2023年10月15日在美团外卖名为“XX 医疗器械

专营店”购买 XX 芦荟胶两支，花费金额 14.9 元人民币。收到货后，申请人判定该芦荟胶为假货，一是文字排版颜色印刷字体与正品有巨大差别；二是芦荟胶胶体质地呈水状，涂抹在手上易散开；三是芦荟胶味道有浓烈的香精刺鼻味。而且经申请人联系 XX 公司，其亦口头回复该芦荟胶是假的，因为这款 XX 芦荟胶只在 XX 公司授权店和直营店售卖。故申请人于 2023 年 10 月 18 日在全国 12315 平台进行投诉，被申请人作出反馈，内容主要为“已致电被投诉举报人，要求其提供相关材料，被投诉举报人提供了相关材料，被投诉举报人购进涉诉商品时履行了进货查验等义务，被申请人致电申请人，告知核查情况，并对该线索作理结处理”。

申请人认为，其投诉举报的是购买的两支芦荟胶为假货，被投诉举报人提供的相关材料和该商品批次的检验报告，并不能证明申请人购买的芦荟胶是真的。而且从始至终被申请人都没有和申请人通过电话了解情况，被申请人仅以被投诉举报人提供的检验报告等材料就断定被投诉举报人卖的产品没问题而草草结案是不对的。

综上所述，依据《中华人民共和国行政复议法》等相关规定，特申请复议，以维护申请人的合法权益。

被申请人答复称：

一、被申请人已依法处理申请人的投诉内容并依法告知申请人投诉事项受理情况，已履行了行政职责。

被申请人于 2023 年 10 月 18 日在全国 12315 平台接收到申

请人的投诉单（编号：144011500202310183028XXXX）。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条第一款及《中共广州市南沙区委机构编制委员会关于印发〈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〉的通知》（穗南编〔2020〕60号）第四条的规定，被申请人于2023年10月19日通过全国12315平台将投诉事项分流至广州市南沙区人民政府南沙街道办事处（以下称“南沙街道办”）处理，并以发送短信的形式告知申请人。南沙街道办于2023年10月21日受理并就投诉所指问题展开调解。在调解过程中，被投诉举报人明确表示拒绝调解，并出具《关于芦荟胶/AG产品投诉事宜》的拒绝调解说明。被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定，依法终止调解，并通过短信告知申请人本投诉工单的处理情况及结果。

二、申请人的举报事项应由南沙区综合行政执法局处理，并非被申请人。

根据《化妆品监督管理条例》第五条、《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）以及《关于印发〈南沙区综合行政执法改革若干问题的工作指引〉的通知》（穗南编函〔2019〕1号）的相关规定，南沙区综合行政执法局负责在南沙区范围内行使质量技术监督、食品药品监督管理领域法律、法规、规章规定的行政

处罚权以及相关的监督检查、行政强制职权，处理相关的投诉举报事项。因此，对举报事项后续处理结果的跟进与告知义务应属于南沙区综合行政执法局的职责范围，与被申请人无关。

三、被申请人已将申请人的举报事项移交至有权处理的部门并告知申请人，被申请人已履行完毕相关行政职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十九条规定，收到举报的市场监督管理部门不具备处理权限的，应当告知举报人直接向有处理权限的市场监督管理部门提出。被申请人于2023年10月18日收到申请人通过全国12315平台提交的工单及附件材料，于2023年10月24日依法作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），同日通过OA转送至南沙区综合行政执法局，并以发送短信的形式告知申请人已将举报线索转有处理权限的南沙区综合行政执法局。因此，被申请人已按照规定及时将举报线索移交至有权处理的部门并告知申请人，被申请人已履行完毕相关行政职责。

综上，被申请人已依法处理了申请人的投诉举报事项，且南沙街道办已告知投诉事项的处理情况及结果，举报事项后续的处理结果应由南沙区综合行政执法局负责跟进与告知。故申请人的复议请求无事实和法律依据。

本府查明：

2023年10月18日，申请人通过全国12315平台进行投诉举报，并形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（投诉单

编号：144011500202310183028XXXX)，该投诉单主要载明：“投诉人：李 XX；被投诉企业名称：广州 XX 电子商务有限公司；购物方式：网购；商品/服务类型：非特殊用途化妆品；商品/服务名称：XX 芦荟胶；争议发生时间：2023-10-18；投诉问题类型：在产品中以假充真、以次充好；诉求内容：赔偿损失、退赔费用、退货；投诉内容：……我于 2023 年 10 月 15 日在美团外卖名为‘XX 医疗器械专营店’购买 XX 芦荟胶两支，花费金额 14.9 元人民币。快递收货信息为网名李 X，收到货后发现两支均为假货，1. 文字排版颜色印刷字体与正品有巨大差别；2. 芦荟胶胶质地呈水状，涂抹在手上易散开；3. 芦荟胶味道有浓烈的香精刺鼻味。而且我联系 XX 公司，XX 公司给出口头回复我说‘这两支芦荟胶是假的，因为这款 XX 芦荟胶只在 XX 公司授权店和直营店售卖，其他渠道像什么医疗公司大药房全都是假货’。”

2023 年 10 月 19 日，被申请人在全国 12315 平台上将申请人的投诉事项转到广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理。2023 年 10 月 21 日，被申请人通过全国 12315 平台告知申请人投诉的受理情况，告知内容为：“经审查，符合受理条件，决定受理。”

2023 年 10 月 24 日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第 XX 号），将被投诉举报人涉嫌违法违规的举报线索转送广州市南沙区综合行政执法局处理，并于同日以电子公文形式送达广州市南沙区综合行政执法局。

2023 年 10 月 24 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】李 XX：我局已收到你关于广州 XX 电子商务有限公司的投诉事项，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，已将你的投诉事项转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处。另你反映被诉公司存在涉嫌违法违规的行为，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）。”

2023 年 11 月 27 日，被投诉举报人向被申请人提交《关于芦荟胶/AG 产品投诉事宜》。《关于芦荟胶/AG 产品投诉事宜》载明：“关于 XX 芦荟胶投诉事宜，我司拒绝与投诉人调解。”

2023 年 12 月 13 日，被申请人在全国 12315 平台对申请人的投诉作出《办结反馈》，内容为：“11 月 13 日 15:02 我工作人员致电涉诉商家，要求其提供相关资料。11 月 27 日涉诉商家向我队提交营业执照、涉诉商品当批次检验报告、供应商的营业执照、送货单据、涉诉商品备案凭证、化妆品生产许可证等材料。涉诉商家购进涉诉商品时也履行了进货查验等义务。11 月 30 日 15:55 致电投诉举报人，我工作人员将核查情况告知投诉举报人，投诉举报人已知悉，建议对该线索作理结处理。”

另查明，2024 年 1 月 9 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：【南沙街经济发展和市

市场监管办】11月13日15:02我工作人员致电涉诉商家，要求其提供相关资料。11月27日涉诉商家向我队提交营业执照、涉诉商品当批次检验报告、供应商的营业执照、送货单据、涉诉商品备案凭证、化妆品生产许可证等材料。涉诉商家购进涉诉商品时也履行了进货查验等义务。且被诉商家明确表示拒绝调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款规定，我工作人员依法终止调解。11月30日15:55致电投诉举报人，我工作人员将核查情况告知投诉举报人，投诉举报人已知悉，建议对该线索作理结处理。

再查明，广州XX电子商务有限公司的注册地址为广州市南沙区XX大道XX号XX房XX，经营范围为化妆品零售等。

2024年1月3日，申请人不服被申请人作出的《办结反馈》，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《办结反馈》，被申请人提供的《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（投诉单编号：144011500202310183028XXXX）、全国12315平台流转信息页面截图、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号）、电子公文收文页面截图、短信发送平台页面截图两份、《关于芦荟胶/AG产品投诉事宜》、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的投诉事项进行处理的法定职权。

《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。”第十二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”本案中，被投诉举报人住所地在南沙区，属于被申请人管辖的行政区域范围内，因此，被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

二、被申请人作出的《办结反馈》与申请人没有利害关系。

《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）第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”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。”故被申请人对申请人的投诉和举报事项应按上述规定分别予以处理。

关于申请人的投诉事项处理。《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：……（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，申请人提出赔偿损失、退赔费用、退货的投诉事项，被申请人于2023年10月21日受理后，进行调查，并依法进行调解。因被投诉举报人明确表示拒绝调解，故被申请人依据《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）第二十一条第一款第四项的规定，终止调解，并分别于2023年12月13日向申请人作出《办结反馈》，告知申请人投诉事项调查情况，于2024年1月9日通过短信方式告知申请人投诉事项的调查情况及终止调解，事实清楚，证据充分，本府予以认可。虽然被申请人在终止调解后，未在法定期限内告知申请人对投诉事项终止调解，程序存在瑕疵，但鉴于该瑕疵对投诉事项的处理结果没有实质性影响，且已保障申请人的知情权，故本府对此仅予以指正。《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法。”第十二条规定：“下列事项不属于行政复议范围：……（四）

行政机关对民事纠纷作出的调解。”第三十条规定：“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：……（五）属于本法规定的行政复议范围……”。根据上述规定，只有侵犯行政相对人合法权益的行政行为才属于行政复议受案范围。而行政调解行为遵循自愿原则，当事人对行政机关作出的民事纠纷调解行为不服的，可以另循法定途径解决。本案终止调解属于行政调解行为，不直接为申请人设定权利义务，亦未侵犯申请人的合法权益，申请人与被申请人的处理结果之间不具有利害关系，现申请人请求责令被申请人重新处理投诉事项，实质是对被申请人的行政调解行为不服，该请求不属于行政复议受案范围，依法应予以驳回。

关于申请人的举报事项处理。《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）第二十五条规定：“举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。”

《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）第一条规定：“广州市南沙区综合行政执法局是广州市南沙区人民政府管理的综合行政执法机构，统一在广州市南沙区和广州南沙经济技术开发区、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实施综合行政执法工作。”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……”根据上述规定，举报由被举报行为发生地的市场监督管理部门依法予以处理，法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。依照《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）的规定，发生在广州市南沙区域内的涉工商行政管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权由广州市南沙区综合行政执法局行使，故申请人的举报事项应由广州市南沙区综合行政执法局依法处理，申请人如对举报事项处理结果不服，可另循法定途径处理。

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日内向有管辖权的人民法院起诉。

(以下无正文)

本件与原件核对无异

二〇二四年二月四日