

# 广州市南沙区人民政府

## 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕34号

**申请人：**赵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20日作出的《办结反馈》（投诉单编号：144011500202311238024XXXX）（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：**

1. 撤销被申请人于2023年12月20日通过全国12315对申请人投诉举报的行政回复，责令被申请人择期重新履职；2. 责令被申请人以书面形式告知申请人；3. 责令被申请人展示当天

核查商家的执法记录仪；4. 责令被申请人履行法定责任，依法处理违规商家，限期做出回复；5. 请求信息公开，以示监督，查阅相关办案文书。

### **申请人称：**

申请人于2023年11月23日通过全国12315平台对“广州XX家具有限公司”（下称被投诉举报人）进行投诉举报。投诉举报原因为：申请人于2023年11月12日在淘宝平台通过网购形式在被投诉举报人店铺购买了一袋茶，收到货喝下后一直拉肚子，产品配料表有川贝、红枣、罗汉果等，已经超出初级农产品范围，其中添加川贝，未被卫健委列入既是食品又是药品名单，属于非法添加，违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十八条，申请人要求按照《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条进行处理。申请人提供了相应的购买证据、宣传图片以及实物图片。

被申请人于2023年12月20日做出回复，申请人认为：1. 商家违法事实已经是客观事实，应该依法处置。2. 被申请人电话致电时叙述该商家为异地经营，无法查明下落，并未向申请人要任何证据，而且申请人在12315平台上已提供所有证据，不存在未提供相关证据一说，与12315回复的内容不符。因此申请人认为被申请人存在执法不清晰，未履行法定义务和责任，统一模板式回复搪塞投诉举报人，与违法商家为伍，扰乱社会公共秩序，包庇违法商家，收受贿赂的执法违法行为。3. 即使商家异地经营，根据《企业信息公示暂行条例》第十七条及《中

《中华人民共和国市场主体登记管理条例》第四十四条的规定，被申请人也应当履行法定职责。

综上所述，依据《中华人民共和国行政复议法》的规定，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事项，并通过短信依法告知申请人投诉事项受理情况。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条第一款规定，被申请人收到申请人的投诉后，于2023年11月24日通过全国12315平台将投诉事项分流至南沙街道办处理，并通过短信告知申请人其投诉事项已转南沙街道办。南沙街道办自接到投诉工单后，于2023年12月14日至2024年1月24日，致电涉诉双方就投诉所指问题展开调解。被申请人分别于12月14日9时34分、12月14日16时11分和12月15日11时31分通过注册登记预留的电话联系被投诉举报人，均无法联系。2023年12月15日，被申请人到被投诉举报人登记的住所检查。经查，未发现被投诉举报人在登记的住所实地经营，根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条第四项的规定，于2023年12月29日推送被投诉举报人列入经营异常名录。被投诉举报人于2024年1月4日已被列入经营异常名录，并在国家企业信用信息公示系统公示，至今未恢复正常经营状态。因无法联系被投诉举报人，无法组织涉诉双方开展调解，根据《市

场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第七项和《广州市行政调解规定》第二十二条第一款第一项的规定，依法终止调解。2024年1月25日，以短信方式告知申请人处理依据和结果。因此，被申请人已依法处理申请人的投诉事项，并依法告知申请人，已履行完毕法定职责。

二、被申请人于2023年12月20日通过全国12315平台反馈的内容为被申请人操作失误发送的，并非该工单的反馈内容。

被申请人于2023年12月20日15时25分致电申请人，并告知申请人“我们到被投诉举报人的一个注册地址进行现场检查，现场并没有人实地办公，多次联系也没有联系到，所以先把这家公司列入企业经营异常名录，那目前这个工单我们是先暂行办结，那如果之后这家公司来解异的话呢，我们会重新处理，先把相关材料保管好”。2023年12月20日通过全国12315平台反馈的内容为被申请人工作人员操作失误发送的，并非该工单的真实反馈内容，被申请人在全国12315平台反馈以后仍在处理申请人的投诉事项，该工单正确的反馈内容已于2024年1月25日以短信的方式告知了申请人。

三、被申请人作出的行政调解行为不属于行政复议受案范围，应予以驳回。

根据《中华人民共和国行政复议法》第十一条、第十二条的规定，只有侵犯行政相对人合法权益的具体行政行为才属于行政复议受案范围，且行政调解行为遵循自愿原则，亦不属于行政复议范围。本案中，被申请人作出的办结反馈，实质是被

申请人对申请人的投诉事项作出的行政调解行为，虽被申请人在投诉工单中错误反馈了内容，但实际上仍在处理申请人的投诉事项，并于2024年1月25日以短信的方式告知，并未侵犯行政相对人的合法权益，根据上述规定，不属于行政复议受案范围，应予以驳回。

四、申请人的举报内容不属于被申请人职责范围，被申请人已将举报事项转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，并通过短信已告知申请人，已履行完毕法定职责。

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）规定，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，对于举报事项后续处理结果的告知义务并非被申请人的职责范围。被申请人于2023年11月24日将申请人的举报线索通过OA，将《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号）及相关材料转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，并通过短信告知申请人，其举报线索已转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局，后续进展情况及处理结果详询南沙区综合行政执法局。

关于申请人要求展示当天核查商家的执法记录仪以及依法处理违规商家的请求，因被申请人并非本举报线索的处理机关，申请人应向南沙区综合行政执法局提出。

五、申请人请求信息公开，查阅相关办案文书的要求，应另行通过政府信息公开等程序获取。

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第二条及第二十九条第一款的规定，申请人请求信息公开，查阅相关办案文书的要求，应另行通过政府信息公开等程序获取。

综上，被申请人已依法处理申请人投诉举报事项。对于申请人不服被申请人作出的投诉举报处理结果，因被申请人已依法处理申请人的投诉举报事项并通过短信依法告知申请人投诉举报事项的处理情况，已履行完毕法定职责。故申请人的复议申请不符合行政复议受理范围，请依法驳回申请人的复议申请。

#### **本府查明：**

2023年11月23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：144011500202311238024XXXX），该投诉单主要载明：“投诉人：赵XX；被投诉企业名称：广州XX家具有限公司；购物方式：网购；商品/服务类型：其他食品；商品/服务名称：茶；争议发生时间：2023-11-23；投诉问题类型：食品安全；诉求内容：停止侵权、核定侵权责任、赔偿损失、退赔费用、退货；投诉内容：……本人于2023年11月12日在淘宝平台通过网购形式在被投诉举报人店铺购买的一袋茶，收到货喝下后一直拉肚子，产品配料表有川贝、红枣、罗汉果等，已经超出初级农产品范围，其中添加川贝，未被卫健委列入既是食品又是药品名单，属于非法添加，违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十八条，本

人要求按照《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条来进行处理。请被申请人在法定期限内作出相应回复并以短信或者加盖公章书面形式通知我，如投诉调解不成功则把投诉转为举报，并在法定期间依法查处。”

2023年11月24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。同日，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11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】赵XX：我局已收到你关于广州XX家具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12月3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12月20日，被申请人致电申请人，通话记录显示：“工作人员：您好，我这边是南沙区南沙街道办，我们收到您在12315平台投诉广州XX家具有限公司，称卖的XX茶里面添加的川贝，您还记得吗？赵XX：嗯。工作人员：我们执法人员到这家公司的注册地址进行现场检查，但是这家公司并没有在实地办公，之后我们也根据这家公司在工商系统留的电话多次联系，电话也是没有人接通的，所以我们准备把这家公司列入企业异常经营名录中，那这个投诉举报单先暂行办结，之后如果这家公司来解异的话，我们重新处理您这个投诉举报单。那我先把这个情况跟您说明一下，您到时候就把那些证据材料保留好。……”同日，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：“2023年12月19日15时35分，我工作人员致电投诉人，向其了解相关情况并要求其提供相关证据材料，其表示无法举证。由于证据不足无法对被投诉公司进一步调查和处理，投诉人表示同意、无异议。建议对该线索作理结处理。”

2024年1月25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场监管办】**2023年12月14日至2024年1月24日，我工作人员致电涉诉双方就投诉所指问题展开调解。我工作人员分别于12月14日9时34分、12月14日16时11分和12月15日11时31分通过注册登记预留的电话联系被投诉举报人，均无法联系。经查，



未发现被投诉举报人在登记的住所实地经营。根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条第四项的规定，于2023年12月29日推送被投诉举报人列入经营异常名录。被投诉举报人于2024年1月4日已被列入经营异常名录并在国家企业信用信息公示系统公示，至今未恢复正常经营状态。因无法联系被投诉举报人，无法组织涉诉双方开展调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第七项、《广州市行政调解规定》第二十二条第一款第一项的规定，依法终止调解。

2024年1月14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。

另查明，广州XX家具有限公司的注册地址为广州市南沙区XX路XX号自编XX栋XX房XX，经营范围为保健食品（预包装）销售；食品销售（仅销售预包装食品）；食品互联网销售（仅销售预包装食品）等。

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：144011500202311238024XXXX）、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、通话记录截图两份、《通话记录》及通话录音光盘、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、申请人与被申请人的处理结果之间不具有利害关系。

《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：……（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；……（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。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12月3日受理后，对申请人的投诉事项依法处理，但因无法联系被投诉举报人，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（七）项的规定，终止调解，并于2024年1月25日通过短信方式告知申请人终止调解的处理结果，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前，对申请人的投诉事项进行办结，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，且被申请人在作出办结反馈后仍继续处理申请人的投诉事项，并在终止调解后，告知申请人处理结果，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。

(本页无正文)

本件与原件核对无异

二〇二四年二月十八日