

# 广州市南沙区人民政府

## 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕59号

**申请人：**王 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在全国12315平台作出的举报单回复（编号：144011500202401317317XXXX）（下称涉案回复），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：**

撤销被申请人作出的涉案回复。

**申请人称：**

申请人通过全国12315平台提出《举报单》（编号：144011500202401317317XXXX），举报内容为：被举报人广州XX商贸商行在拼多多平台开设的店铺（XX水果专营店）销售

猕猴桃时，其广告声称“整箱仅需 9.9 元”，但其商品类目选项中没有一项是整箱 9.9 元的。不仅如此，此商家店铺销售的猕猴桃全部都是天价，整箱价格为 840.34 元起。此商家明显存在虚假宣传，故意欺诈消费者的违法行为，违反了《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，申请人要求此商家对申请人进行赔偿处理。

被申请人于 2024 年 2 月 1 日在全国 12315 平台作出的涉案回复，告知申请人不立案，不立案原因为：“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）；关于你举报中含有投诉内容，根据全国 12315 平台的《举报须知》第 5 条，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。你购买商品或者接受服务，认为经营者侵犯了你的合法权益，请通过全国 12315 平台‘我要投诉’窗口另行投诉。我局已于 2024 年 2 月 1 日通过短信告知你转送情况。”申请人要求撤销被申请人作出的涉案回复。

**被申请人答复称：**

一、申请人的举报事项应由南沙区综合行政执法局处理，

并非由被申请人处理。

根据《中华人民共和国广告法》第六条、《中华人民共和国反不正当竞争法》第四条等法律规定以及《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）、《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21个行政管理领域法律、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。根据上述规定，被申请人不具备对涉嫌违法行为举报线索的调查处理职权，相关举报事项的调查处理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。

二、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》（国家市场监督管理总局令第61号）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2024年1月31日收到申请人通过全国12315平台提交的举报工单及附件材料（编号：144011500202401317317XXXX），反映广州XX商贸商行（统一社会信用代码：91440101MA9Y08XXXX）存在发布虚假广告、虚假宣传的违法行为。因被申请人不具备对涉嫌违法行为举报线索的调查处理权限，被申请人于2024

年2月1日依法作出《举报转办告知书》(穗南市监转办〔2024〕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其举报线索转有处理权限的南沙区综合行政执法局处理。需要指出的是，由于全国12315平台系统的举报工单在处理时只有立案或不予立案的选项设置，当被申请人依法将不具有处理权限的举报事项进行移送时，该工单在全国12315平台系统的反馈将显示“不立案”。

关于申请人的举报事项中含有投诉内容的问题。被申请人认为，全国12315平台对外设置了“我要投诉”及“我要举报”两个入口端，申请人从“我要举报”入口端进入举报平台后，在填写举报信息之前，还需阅读并点击同意《举报须知》。《举报须知》第5条已载明“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”的提示信息，申请人明知并同意《举报须知》，仍通过“我要举报”入口填写并提交举报工单，应当认为是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，同时告知申请人对经营者侵犯其合法权益的投诉应通过全国12315平台“我要投诉”窗口进行登记，被申请人已履行完毕相关行政职责。

综上，被申请人已依法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，已履行法定职责。申请人的复议请求无事实和法律依据，请复议机关依法驳回申请人的复议

请求。

**本府查明：**

2024年1月31日，申请人通过全国12315平台提出举报，并形成《举报单》（编号：144011500202401317317XXXX）。该《举报单》载明：“举报人：王XX，联系电话：18XX；被举报人：广州XX商贸商行。购物方式：网购；商品/服务名称：猕猴桃奇异果；举报问题类型：虚假宣传。举报内容：广州XX商贸商行在拼多多平台开设的商家店铺（XX水果专营店）销售猕猴桃奇异果时，其商品广告中明确声称：‘整箱仅需9.9元’，但是其商品类目选项中没有一项是整箱9.9元的。不仅如此，此商家店铺销售的猕猴桃奇异果全部都是天价，15个小果售价为838.34元，30个小果售价为846.14元，12个中果售价为843.54元，24个中果售价为851.34元，20个大果售价为853.94元。此商家明显是虚假宣传，故意欺诈消费者，违反了《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规，我要求此商家对我进行赔偿处理！”

2024年2月1日，被申请人在全国12315平台对《举报单》（编号：144011500202401317317XXXX）进行核查反馈，并在“是否立案”选项中选择“否”。同日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕第XX号），将广州XX商贸商行涉嫌违法违规行为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。同日，被申请人向申请人的手机号 18XX 成功发送告知短信，载明：“我局已收到你关于广州 XX 商贸商行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）；关于你举报中含有投诉内容，根据全国 12315 平台的《举报须知》第 5 条，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。你购买商品或者接受服务，认为经营者侵犯了你的合法权益，请通过全国 12315 平台‘我要投诉’窗口另行投诉。”同时，被申请人在全国 12315 平台对《举报单》（编号：144011500202401317317XXXX）作出涉案回复，回复内容与上述短信内容一致。

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2月2日，申请人不服被申请人作出的涉案回复，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的商品快照、拼多多网店经营者证照信息截图、订单截图、全国12315平台举报信息截图，被申请人提供的《举报单》（编号：144011500202401317317XXXX）及附件材料、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕第XX号）、OA转送情况截图、手机短信告知界面截图、全国12315平台反馈信息界面截图、全国12315平台系统核查反馈界面截图、全国12315平台系统入口端界面截图、全国12315平台系统《举报须知》页面截图等。

**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。”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。”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。”第三十一条第一款规定：“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。”《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，广州市南沙区综合行政执法局负责广州市南沙行政区域内工商管理领域的举报处理工作，被申请人对申请人的举报线索不具备处理职权。

本案中，申请人在《举报单》（编号：144011500202401317317XXXX）中提出的诉求内容同时包含举报事项和投诉事项。针对申请人提出的举报事项，被申请人已作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕第XX号），将申请人的举报事项转送至有处理职权的广州市南沙区综合行政执法局处理，并告知申请人，并无不当。关于申请人提出的投诉事项，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，同时全国12315平台的《举报须知》亦已明确提示举报人在举报中不要含有投诉内容。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，并知悉应当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内容，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。故，被申请人指引申请人通过全国 12315 平台“我要投诉”窗口另行投诉，对申请人的投诉事项不予处理，并无不当。综上，被申请人作出的涉案回复认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，本府予以支持。

**本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，维持被申请人在全国 12315 平台作出的举报单回复（编号：144011500202401317317XXXX）。

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

二〇二四年三月四日