

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕104号

申请人：程 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。

申请人因不服被申请人于2024年2月29日作出的不予受理投诉决定（下称“涉案决定”），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销涉案决定，责令被申请人依法受理申请人的投诉。

申请人称：

申请人曾向被申请人举报投诉广州市XXX贸易有限公司（下称被投诉举报人）销售给申请人的产品存在问题。关于投诉，被申请人因未履行投诉的法定告知职责被复议机关作出《行政复议决定书》（穗南府行复〔2023〕XX号）确认违

法。关于举报，被申请人称找不到经营者，不予立案。之后，被申请人又通过电话对申请人作出投诉终止调解决定，理由为经营者无理由拒绝调解。这充分证明不存在找不到经营者的问题。

此后，申请人重新邮寄了一份举报投诉材料：关于举报，申请人认为，既然被申请人称经营者拒绝调解，充分证明了不存在找不到经营者，于是第二次举报要求对第一次的举报依法查处。关于投诉，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的规定，申请人第二次投诉系针对经营者拒绝投诉调解、拒绝退赔、拒绝履行经营者销售责任，损害申请人合法权益的行为。

综上，申请人第一次向被申请人投诉系针对经营者销售给申请人虚假宣传的产品，要求退赔，结果经营者拒绝调解。申请人认为经营者拒绝调解的行为损害了申请人的合法权益，故第二次向被申请人投诉，该次投诉是针对经营者拒绝调解侵犯申请人合法权益的行为。退一步讲，如果协商过程中经营者辱骂申请人，申请人亦可就经营者损害申请人人格而进行再次投诉，因为一事一投诉。

被申请人作出涉案决定，理由为申请人之前投诉过一次被投诉举报人。被申请人只看被投诉举报人名称，却不看申请人具体投诉问题和事由，且被申请人在没有证据证明申请人对被投诉举报人拒绝调解、拒绝履行经营者销售法定责任，损害申请人的合法权益已经进行过投诉的前提下，直接不予受理投诉明显错误。

关于利害关系。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条的规定，只要申请人未将违法商品用于市场二次销售即属于消费者，维权行为具有合法性、正当性。根据《中华人民共和国行政复议法》第六条的规定，申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责，行政机关没有依法履行的，以及认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依照该法申请行政复议。

被申请人答复称：

一、案件基本情况。

2024年2月24日，申请人以邮政挂号信(邮件号:XAXXXX)的方式向被申请人邮寄了《举报投诉履职申请》及附件材料。根据前述材料可知，被投诉举报人为“广州市XXX贸易有限公司”，涉事产品为“XXXX”，消费金额为18.6元，订单编号为34XXXX，申请人的诉求内容为要求对被投诉举报人涉嫌违法违规的行为进行立案查处，并根据相关规定给予举报奖励；要求对被投诉举报人违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的强制规定，损害申请人合法权益一事进行处理等。

2024年2月28日，被申请人签收申请人所寄的《举报投诉履职申请》及附件材料，并根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，对申请人的投诉和举报予以分别处理。关于投诉事项，因被申请人就申请人编号为“34XXXX”的订单所引起的消费者权益争议，已于2024年1月3日录入全国12315平台并生成了编号为“21XXXX”的投

诉工单，后因被投诉举报人拒绝继续调解，对该投诉工单予以办结处理，故被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第二项的规定，对该同一消费者权益争议引起的投诉，决定不予受理。关于举报事项，被申请人于2024年2月29日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕第XX号）并于同日通过0A将《举报投诉履职申请》及附件材料转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理。被申请人于2024年2月29日作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2024〕第XX号），并通过EMS邮寄的方式告知申请人其投诉举报的处理情况。

二、被申请人已处理过申请人关于编号为“34XXXX”的订单所引起的消费者权益争议的投诉，作出涉案决定，事实清楚、证据充分，适用法律正确，程序合法。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款、第十四条、第十五条第二项的规定，本案中，经审查发现，申请人本次关于编号为“34XXXX”的订单所引起的消费者权益争议的投诉信息与被申请人曾在2024年1月3日录入全国12315平台的投诉事项（投诉工单号：21XXXX）中载明的涉事主体、涉事产品、消费金额、订单编号等信息相同，且申请人本次投诉所表达的诉求虽为要求对被投诉举报人违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的强制规定，损害申请人合法权益一事进行处理，但其本质仍为要求被投诉举报人退赔费用，据此，应认定属于同一消费者权益争议。因被申请人就申请人编号为“34XXXX”的订单所引

起的消费者权益争议，已于2024年1月3日录入全国12315平台并已办结，故被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第二项规定，作出不予受理的决定，事实清楚、证据充分，适用法律正确。被申请人于2024年2月29日作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2024〕第XX号），于2024年3月1日通过EMS邮寄的方式告知申请人涉案决定，申请人于2024年3月3日签收该邮件，程序合法。

三、被申请人已将申请人的举报事项移交至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理并告知申请人，被申请人已履行完毕相关行政职责。

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）的规定，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以及相关的监督检查、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权限。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十九条、第三十七条第一款的规定，本案中，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报材料后，于2024年2月29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处理，后以EMS邮寄的方式向申请人送达《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2024〕第XX号），告知申请人已将举报线索移交至有处理

权限的南沙区综合行政执法局处理。据此，被申请人已按照相关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。

四、申请人的复议申请不符合行政复议受理范围，依法应驳回申请人的复议申请，申请人与涉案决定没有利害关系。

根据《中华人民共和国行政复议法》第十一条第十五项、第十二条第四项、第三十条第一款、第三十三条及《广州市行政调解规定》第二十三条的规定，行政调解遵循自愿原则，并以一次为限，且不属于行政复议范围。被申请人此前已就编号“34XXXX”订单所引起的消费者权益争议进行处理，申请人针对被投诉举报人的拒绝调解行为再次进行投诉，继而要求被申请人就前述订单再次进行调解，有违行政调解应遵循自愿原则，并以一次为限的要求。被申请人对申请人就同一消费者权益争议进行的再次投诉事项作出不予受理的决定，未侵犯行政相对人的合法权益，依法不属于行政复议受案范围，应予以驳回。

综上，被申请人已依法处理申请人投诉举报事项，对于申请人的投诉事项，因被申请人已处理过关于编号为“34XXXX”的订单所引起的消费者权益争议的投诉，依法作出涉案不予受理的决定，事实清楚、证据充分，适用法律正确，程序合法。关于举报事项，被申请人已将举报事项移交至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理并告知申请人，被申请人已履行完毕相关行政职责。故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2月24日，申请人以邮政挂号信方式向被申请人邮寄《举报投诉履职申请》及相关材料，《举报投诉履职申请》主要内容为：“被投诉举报人：广州市XXX贸易有限公司；被投诉举报产品：XXXX；总价款：18.6元；请求：1. 依法追究被投诉举报人法律责任，并书面告知查处结果；2. 书面告知是否受理举报、投诉及本案件承办人具体姓名联系方式；3. 不立案受理时按法定时限告知不予受理立案的具体法律依据、事实、救济途径；4. 对于经营者拒绝履行《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的强制责任，损害投诉举报人的合法权益一事，进行处理；5. 根据贵局所在地适用的举报奖励办法，给予举报奖励；6. 若认定不违法，请将涉案产品的相关票据、生产商资质证明及产品检验报告等书面复印件材料一起发送投诉举报人；7. 请对被投诉举报人未开发票进行监管处理……事实与理由：网上购买涉案产品时，网页称大树花草死了照样也能活，死树复活，并且附有使用前后的对比图，称极速生长，并且复活率99.99%。使用后无任何作用，后发现产品包装显示并不是给死树复活用的。另，被投诉举报人没有证据证明涉案产品具有死树复活功效。综上，涉案产品声称的复活率99.99%存在虚假宣传。后向你局邮寄书面《举报投诉履职申请》，你局回复称现场无法找到被投诉举报人，故不予立案。2024年2月23日接到你局电话，告知找到被投诉举报人，但其态度强硬拒绝投诉请求，故被投诉举报人属于违反《中华人民共和国消费者

权益保护法》第五十六条规定的情形。你局此前称找不到被投诉举报人不予立案,现在找到被投诉举报人应当依法查处。同时,被投诉举报人店铺除了涉案产品存在违法问题,还涉及十几种,请一并查处。”

2024年2月29日,被申请人作出涉案决定,载明:“程浩源:我局已收到你关于广州市XXX贸易有限公司的投诉举报,现将处理情况告知如下:一、针对投诉事项,我局已受理并处理过你关于广州市XXX贸易有限公司同一消费者权益争议,根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第二项的相关规定,我局决定不予受理。……”

另查明:2023年7月23日,申请人以邮政挂号信方式向被申请人邮寄《举报投诉履职申请》及相关材料,《举报投诉履职申请》主要内容为:“被投诉举报人:广州市XXX贸易有限公司;被投诉举报产品:XXXX;请求:1.要求被申请人依法追究被投诉举报人法律责任,并在法定期限内书面告知申请人是否受理该举报投诉事项,不立案受理该举报投诉事项的法律依据、事实,该举报投诉事项的查处结果及处罚决定书等;2.要求被申请人依据法律规定确认被投诉举报情形是否存在违法;3.要求被申请人在确认被投诉举报人违法时责令被投诉举报人承担民事责任并根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条的规定进行电话调解;4.给予申请人举报奖励……。事实与理由:申请人在网上购买的被投诉举报产品使用后无任何作用,该产品包装显示该产品并不是给死树复活用的。申请人认为被投诉举报人声称被

投诉举报产品复活率为 99.99%属于虚假宣传。” 2023 年 11 月 1 日，申请人不服被申请人未在法定期限内告知其投诉事项处理结果，向本府申请行政复议。2023 年 12 月 27 日，本府作出《行政复议决定书》（穗南府行复〔2023〕XX 号），认为被申请人在收到上述《举报投诉履职申请》后，已知悉该《举报投诉履职申请》的内容，应根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定，对申请人的投诉事项依法作出是否受理的决定并告知申请人。故责令被申请人在收到该决定书之日起在法定期限内对申请人提出的投诉事项进行处理。

被申请人收到《行政复议决定书》（穗南府行复〔2023〕XX 号）后，于 2024 年 1 月 3 日，将申请人前述投诉事项录入全国 12315 平台，并生成了编号为“21XXXX”的投诉单，后因被投诉举报人拒绝继续调解，被申请人于 2024 年 2 月 23 日通过电话方式告知申请人对其投诉事项终止调解，并对该投诉单予以办结处理。

2024 年 3 月 7 日，申请人不服被申请人作出的涉案决定，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《举报投诉履职申请》及附件材料、邮政挂号信邮单，被申请人提供的通话录音、《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2024〕第 XX 号）及送达材料，《行政复议决定书》（穗南府行复〔2023〕XX 号）等。

本府认为：

《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。” 第十一条规定：“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：（一）对行政机关作出的行政处罚决定不服；（二）对行政机关作出的行政强制措施、行政强制执行决定不服；（三）申请行政许可，行政机关拒绝或者在法定期限内不予答复，或者对行政机关作出的有关行政许可的其他决定不服；（四）对行政机关作出的确认自然资源的所有权或者使用权的决定不服；（五）对行政机关作出的征收征用决定及其补偿决定不服；（六）对行政机关作出的赔偿决定或者不予赔偿决定不服；（七）对行政机关作出的不予受理工伤认定申请的决定或者工伤认定结论不服；（八）认为行政机关侵犯其经营自主权或者农村土地承包经营权、农村土地经营权；（九）认为行政机关滥用行政权力排除或者限制竞争；（十）认为行政机关违法集资、摊派费用或者违法要求履行其他义务；（十一）申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利等合法权益的法定职责，行政机关拒绝履行、未依法履行或者不予答复；（十二）申请行政机关依法给付抚恤金、社会保险待遇或者最低生活保障等社会保障，行政机关没有依法给付；（十三）认为行政机关不依法订立、不依法履行、未按照约定履行或者违法变更、解除政府特许经营协议、土地房屋征收补偿协议等行政协议；（十四）认为行

政机关在政府信息公开工作中侵犯其合法权益；（十五）认为行政机关的其他行政行为侵犯其合法权益。”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：……（五）属于本法规定的行政复议范围；……”

本案中，申请人曾于2023年7月23日向被申请人反映被投诉举报人销售产品“XXXX”存在虚假宣传的问题，被申请人已对申请人的投诉事项依法予以处理，并于2024年2月23日通过电话方式，告知申请人对其投诉事项终止调解的办结情况。现申请人就同一产品同一问题同一退赔事项再次向被申请人提出投诉，鉴于申请人提出的投诉内容及请求实质相同，构成对同一消费者权益争议的重复投诉，故被申请人作出涉案决定，对申请人的投诉不予受理。被申请人作出的涉案决定未对申请人创设新的权利义务，对申请人的合法权益明显不产生实际影响。申请人提出的行政复议申请不属于行政复议受案范围，依法应予以驳回。

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。

(此页无正文)

本件与原件核对无异

二〇二四年五月七日