

# 广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕108号

申请人：刘 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在法定期限内告知其是否受理其投诉事项，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：

1. 责令被申请人对申请人的投诉事项作出是否受理的决定，并告知申请人；2. 确认被申请人未在法定期限内告知申请人是否受理其投诉事项属于程序违法。

## 申请人称：

申请人于 2024 年 2 月 23 日通过全国 12315 平台向被申请人同时提交了投诉和举报材料，请求被申请人依法处理申请人的投诉举报内容，并解决相关消费者权益争议。被申请人未在法定期限内告知申请人是否受理申请人的投诉事项。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）第十四条的规定，请求确认被申请人未在法定期限内告知申请人是否受理申请人的投诉事项属于程序违法，并责令被申请人对申请人的投诉事项作出是否受理决定，并告知申请人。

一、关于申请人提交的投诉材料。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）第三条、第九条的规定，申请人在提交的材料中含有投诉材料，说明消费者权益争议事实，提出“解决相关消费者权益争议”的请求，同时提供申请人的姓名、电话、通讯地址、被投诉举报人的企业名称、住所地址，属于《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）规定的投诉情形。据此，申请人有向被申请人提交投诉材料。

二、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）第七条的规定，申请人在提交相关材料时可以同时包含投诉、举报内容，被申请人不能以任何方式、须知、规则等手段对抗法律规定赋予申请人的权利，增设申请人的义务，且申请人只要以相关法律法规规定的形式依法提出投诉，被申请人作为市场监督管理部门收到了申请人的

投诉，应当根据《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）依法处理申请人的投诉事项，而不是以申请人提交投诉的形式来免除被申请人法定职责。

三、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）第十四条的规定，被申请人作为市场监督管理部门已经收到了申请人的投诉材料，如不认可申请人提交投诉材料的方式或者需要补充相关材料的，应当告知申请人是否受理申请人的投诉，而不是不履行相关法定职责。

综上所述，申请人特申请行政复议，请求复议机关依法支持申请人的全部复议请求。

### **被申请人答复称：**

#### **一、基本情况。**

申请人于2024年2月23日在全国12315平台填写并提交《广东市场监管投诉举报平台举报单》（编号：14XXXX）。被申请人收到申请人上述举报单及附件材料后，因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，被申请人于2024年2月26日依法作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕第XX号），于2024年2月27日通过0A将该举报单及附件材料转送至广州市南沙区综合行政执法局，并通过全国12315平台系统告知申请人转送情况。

二、申请人并未向被申请人提出有效的履行法定职责的申请，其主张被申请人存在行政不作为的事实依据不足，应予驳回。

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十条第一款、第三十三条、第四十四条第二款第一项，《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）第八条、第九条第一款的规定，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“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口。点击“我要举报”后，填写举报信息前，还需阅读并点击同意“举报须知”。

“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。”根据上述情况可知，全国12315平台对外设置了“我要投诉”及“我要举报”两个独立入口，其中，“我要投诉”用于接收投诉事项，“我要举报”用于接收举报事项，如未按公布的接收投诉的互联网渠道进行投诉材料的提交，不应视为向市场监督管理部门提交了投诉材料。本案中，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。同时，申请人在举报单中未明确提出关于“调解”“退费”“赔偿”等具体的投诉诉求，其关于“解决相关消费者权益争议”的请求并不明确、具体，不符合《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）第九条第一款第三项的规定。据此，应认定申请人并未向被申请人提出有效的履行法定职责的申请，其复议申请主张被申请人不作为缺乏相应的证据支持，应予驳回。

另，被申请人在收到本案申请人的行政复议申请书副本及相关证据材料后，根据申请人的复议请求得知其对涉案产品有投诉的需求，但仍未明确具体的投诉诉求。因此，被申请人于2024年4月3日以短信的方式指引申请人可通过全国12315平台“我要投诉”窗口进行投诉。

三、被申请人不具备对涉嫌违法违规行为举报线索的调查处理权限，被申请人将申请人的举报事项转送至有处理权限的广州市南沙区综合行政执法局处理并告知申请人，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，广州市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。因被申请人不具备对涉嫌违法违规行为举报线索的调查处理职权，被申请人根据《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、第三十七条的规定，于2024年2月26日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2024〕第XX号），于2024年2月27日通过OA将申请人的举报事项

以及相关材料转送至有处理权限的广州市南沙区综合行政执法局处理，并于同日通过全国 12315 平台系统告知申请人举报事项转送情况，被申请人已履行完毕相关行政职责。

需要特别说明的是，由于全国 12315 平台系统的举报单在处理时只有立案或不立案的选项设置，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”。

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 2 月 23 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：14XXXX）。该举报单主要载明：“举报人：刘 XX，联系电话：131XXXXXXXX，被举报人：广州 XX 贸易有限公司。商品/服务类型：非特殊用途化妆品；举报内容：本人在 2024 年 2 月 17 日于第三方电商平台上经营者的店铺购买了涉案产品。在购买时，经营者在销售主页上明确且强烈宣传涉案产品具备‘控油’的功效，并以此作为销售亮点。然而，在收到涉案产品后，根据涉案产品外包装显示备案编号，本人在国家药品监督管理局官网的‘国产普通化妆品备案信息’中查询到，该涉案产品的实际功效并未包含‘控油’。经营者在未对宣传内容进行核实的情况下发布广告，其宣传的产品功能和适用范围与实际情况

不符，违反《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，涉嫌欺诈、误导消费者，严重侵犯消费者合法权益，要求依法追究加害人法律责任并请求奖励和解决相关消费者权益争议。”

2024年2月26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贸易有限公司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，并于次日以电子公文形式送达广州市南沙区综合行政执法局。

2024年2月27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广州市南沙区综合行政执法局处理。

2024年3月13日，申请人认为被申请人未在法定期限内告知其是否受理其投诉事项，向本府申请行政复议。

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。

再查明，2024年4月3日，被申请人通过短信平台向申请人手机号131XXXXXXXXX发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】刘XX：您购买广州XX贸易有限公司‘XX官方旗舰店正品’（订单号37XXXX），认为经营者侵犯您的合法权益，需要投诉的，根据全国12315平台的《举报须知》第5条，由于举报、投诉处理程序不同，请勿在举报中含有投诉内容，请通过全国12315平台‘我要投诉’窗口另行投诉。”

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的全国12315平台举报详情截图、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〔2024〕第XX号）、《广东市场监管投诉举报平台举报单》（编号：14XXXX）、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》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：（一）有明确的申请人和符合本法规定的被申请人；（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；（三）有具体的行政复议请求和理由；（四）在法定申请期限内提出；（五）

属于本法规定的行政复议范围；（六）属于本机关的管辖范围；（七）行政复议机关未受理过该申请人就同一行政行为提出的行政复议申请，并且人民法院未受理过该申请人就同一行政行为提起的行政诉讼。”第四十四条第二款规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证据：（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的证据，但是被申请人应当依职权主动履行法定职责或者申请人因正当理由不能提供的除外；……”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消费权益的行为进行投诉。申请人认为被申请人未在法定期限内告知其是否受理其投诉事项，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》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。

本件与原件核对无异

二〇二四年五月十日