

常州市武进区人民政府

驳回行政复议申请决定书

申请人：吴某。

被申请人：常州市武进区市场监督管理局，住所地：常州市武进区延政中大道行政中心5号楼。

法定代表人：朱小平，职务：局长。

申请人认为被申请人未履行市场监管投诉处理法定职责，于2022年3月17日提起行政复议申请。本机关于3月23日依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未在法定期限内终止调解违法。

申请人称：申请人于2021年9月15日通过全国12315平台投诉夏溪某超市消费纠纷，被申请人于2021年9月24日告知申请人“经审查，符合受理条件，决定受理。”被申请人又于2021年9月29日告知申请人被投诉人拒绝调解。至今过去近一年了，被申请人未终止调解。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（三）项和第（五）项之规定，被申请人受理申请人的投诉是2021年9月24日，被申请人未依法终止调解，已超过四十五个工作日的法定期限，且被投诉人已明确拒绝调解，故被申请人未依法终止调解违法。

被申请人称：一、被申请人具有处理药品投诉的法定职责。根据《中华人民共和国药品管理法》第一百零六条第一款、《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款之规定，被申请人具有处理本行政区域内药品投诉的法定职责。二、被申请人及时全面履行了法定职责，认定事实清楚，证据充分，适用依据正确，程序合法。2021年9月15日，申请人通过全国12315平台提起针对夏溪某超市销售的水仙风油精消费纠纷的投诉。2021年9月24日，被申请人决定受理申请人的上述投诉，并通过全国12315平台向申请人进行了反馈。同日，被投诉人拒绝接受行政调解。2021年9月29日，被申请人决定终止调解，并通过全国12315平台向申请人进行了反馈。2021年9月30日，被申请人向申请人邮寄武市监嘉终〔2021〕092902号《投诉终止调解决定书》告知终止调解结果，申请人于2021年10月9日签收。三、申请人的复议理由没有法律依据。因被投诉人拒绝调解，被申请人于2021年9月29日通过全国12315平台告知申请人“被投诉人拒绝调解”，结合申请人在复议申请书中列举的相关法条，其应当可以理解“被投诉人拒绝调解”的含义即为调解终止。另外，被申请人也向申请人邮寄了《投诉终止调解决定书》，该邮件已于2021年10月9日妥投。故被申请人对申请人投诉的处理符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条之规定。

经审理查明：申请人在位于武进区嘉泽镇夏溪某街的武进区嘉泽某超市购买了水仙风油精产品。2021年9月15日，申请人通过

全国 12315 平台投诉称购买的上述产品不符合药品储存条件，要求退货并赔偿。2021 年 9 月 24 日，被申请人决定受理申请人的投诉。同日，被投诉人明确表示拒绝调解。2021 年 9 月 29 日，被申请人通过全国 12315 平台将被投诉人拒绝调解的情况反馈申请人。同日，被申请人作出武市监嘉终〔2021〕092902 号《投诉终止调解决定书》，告知申请人决定终止调解，并于 2021 年 9 月 30 日邮寄申请人。

另查明，被投诉人“夏溪某超市（夏溪西路店）”工商登记注册名称为“武进区嘉泽某超市”。

上述事实由下列证据证明：1. 吴某居民身份证复印件；2. 全国 12315 平台投诉详情页面截图复印件；3. 购物小票复印件；4. 江苏市场监管投诉举报平台投诉单及附件复印件；5. 全国 12315 平台反馈信息页面截图复印件；6. 武市监调征嘉〔2021〕092401 号《行政调解征求意见书》复印件；7. 武进区嘉泽某超市营业执照、万某居民身份证及授权委托书材料复印件；8. 全国 12315 平台办结信息页面截图复印件；9. 武市监嘉终〔2021〕092902 号《投诉终止调解决定书》及邮寄资料复印件。

本机关认为：一、被申请人具有对药品投诉进行处理的法定职权。《中华人民共和国药品管理法》第一百零六条第一款规定：“药品监督管理部门应当公布本部门的电子邮件地址、电话，接受咨询、投诉、举报，并依法及时答复、核实、处理。对查证属实的举报，按照有关规定给予举报人奖励。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”另根据《区委办公室区政府办公室关于印发〈常州市武进区市场监督管理局职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（武办发〔2019〕35号）文件精神，被申请人负责全区药品零售（不含连锁总部）、医疗器械、化妆品经营以及负责药品、医疗器械使用环节质量安全监督管理。因此，被申请人具有收到药品投诉后进行处理的法定职权。二、关于被申请人投诉处理法定职责的履行。被申请人在收到申请人关于水仙风油精的投诉后于法定期限内进行受理，且在被投诉人明确表示拒绝调解后，被申请人作出《投诉终止调解决定书》并于法定期限内邮寄申请人告知终止调解结果，上述程序符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第二十一条第一款第（三）项及第二款之规定。据此，被申请人已履行了法定职责，本机关对申请人的复议请求不予支持。综上，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项的规定，本机关决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以在收到本决定书之日起15日内依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定向人民法院提起诉讼。

2022年5月13日