

# 常州市武进区人民政府

## 驳回行政复议申请决定书

申请人：付某。

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依法履行市场监管举报立案告知法定职责，于2022年4月28日提起行政复议申请。本机关于4月29日依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未依法回复申请人投诉举报的行为违法。

申请人称：申请人于2021年11月16日通过全国12315平台投诉举报某特超市药品消费纠纷，被申请人于2021年11月17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12月20日告知申请人“商家违法行为，已对其立案调查。消费者诉求商家拒绝调解，调解终止。”另外，被申请人作出的立案告知书属于行政执法文书，但其未按照《江苏省行政程序规定》第六十条之规定载明救济的途径和期限、行政机关的印章与决定日期，

上述行为违法。

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、第八条第二款及《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，对投诉事项的处理符合法律规定，程序合法。2021年11月16日，申请人通过全国12315平台提起针对某特超市所销售水仙牌风油精的投诉。2021年11月17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。2021年12月7日，被申请人执法人员对被投诉人开展现场检查，并制作了现场笔录。2021年12月17日，被投诉人表示拒绝调解。2021年12月20日，被申请人决定对投诉事项终止调解，并于当日通过全国12315平台向申请人进行反馈。上述程序符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定。在处理申请人投诉过程中，被申请人发现被投诉人涉嫌无证经营药品。经审批延期立案后，被申请人于2021年12月20日依法立案调查。为确保申请人知情权，被申请人通过全国12315平台进行反馈，反馈内容为“商家违法行为，已对其立案调查。消费者诉求商家拒绝调解，调解终止。”三、申请人在行政复议申请书中的主张没有依据。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》对投诉举报回复方式未作限制，申请人通过全国12315平台投诉，被申请人通过该平台予以

回复，未违反相关规定。同时，《市场监督管理部门处理投诉举报文书式样》也明确可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。此外，根据《江苏省行政程序规定》第三十九条及第四十六条之规定，申请人既不属于行政执法决定的当事人也不属于利害关系人，被申请人对申请人的告知，不属于申请人认为的《江苏省行政程序规定》第六十条所指的行政执法决定，申请人提出被申请人对其作出的不予立案告知，没有采用书面形式、未告知救济途径和期限、未加盖公章及日期的复议申请没有法律依据。综上，恳请复议机关驳回申请人的行政复议申请。

经审理查明：2021年8月6日，申请人在位于武进区湖塘镇某奥花园的武进区湖塘某副食品商店购买了水仙牌风油精。2021年11月16日，申请人通过全国12315平台投诉称武进区湖塘某副食品商店销售的上述产品不符合药品储存条件，要求退款并赔偿。2021年11月17日，被申请人决定受理申请人的投诉，并通过全国12315平台向申请人进行了反馈。2021年12月5日，因案情复杂，被申请人根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款之规定，决定延长十五个工作日立案。2021年12月7日，被申请人执法人员对被投诉人进行现场检查，并制作了现场检查笔录。被申请人经现场调查，未发现被投诉的水仙牌风油精在货架销售，被投诉人的经营者承认投诉所涉商品为被投诉人所售。2021年12月17日，被投诉人出具书面材料明确表示拒绝调解。2021年12月20日，因

被投诉人涉嫌未取得药品经营许可证经营药品,被申请人决定立案。当日,被申请人通过全国 12315 平台将终止调解及已立案调查情况告知申请人。2022 年 1 月 19 日,被申请人认定被投诉人初次违法且危害后果轻微并及时改正,依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条第一款及第三款之规定,决定对被投诉人不予处罚并予以教育。2022 年 2 月 8 日,被申请人作出武市监湖处告〔2022〕0208108 号《行政处理告知书》向申请人告知处理情况,该告知书于当日邮寄申请人。

另查明,被投诉人“某特超市”工商登记注册名称为“武进区湖塘某副食品商店”。此外,全国 12315 平台首页内设有“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。投诉人在点击“我要投诉”入口后出现“投诉须知”页面,“投诉须知”第 1 条载明“本平台所称的投诉,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,请求市场监管部门解决该争议的行为。”第 8 条载明“投诉事项一事一单,请勿就同一事项重复投诉,请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同,请勿在投诉中含有举报内容。”投诉人需在“投诉须知”页面下方点击“同意”后方可进入投诉窗口,进行投诉内容的填写。

上述事实由下列证据证明:1. 付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申请人投诉材料复印件；5. 全国 12315 平台投诉受理页面截图复印件；6. 案件来源登记表复印件；7. 现场笔录、武进区湖塘某副食品商店营业执照、何某居民身份证及当事人权利义务告知书复印件；8. 拒绝调解书复印件；9. 行政处罚案件有关事项审批表及立案审批表复印件；10. 全国 12315 平台反馈信息页面截图复印件；11. 《市场监管总局关于印发〈市场监督管理部门处理投诉举报文书式样〉的通知》（国市监网监〔2019〕242 号）；12. 全国 12315 平台首页及投诉须知页面截图复印件；13. 武市监不罚〔2022〕95 号《不予行政处罚决定书》及送达回证、武市监湖处告〔2022〕0208108 号《行政处理告知书》及邮寄资料复印件。

本机关认为：一、该行政复议申请不符合行政复议法定受理条件。被申请人于全国 12315 平台投诉详情页面对申请人作出的结案反馈，系程序性的告知行为，对申请人的权利义务不产生实际影响，不属于《中华人民共和国行政复议法》第六条规定的行政复议受案范围。此外，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定：“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”根据上述规定，对于实名举报人，被申请人具有在法定期限内告知其立案情况的法定职责。《中华人民共和国行政复议法实施条例》

第二十一条第（一）项规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：（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而被申请人未履行的证明材料。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”第八条规定：“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”根据上述规定，结合申请人及被申请人提交的证据材料，全国12315平台“投诉须知”已明确告知“由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”，申请人在知悉且同意全国12315平台“投诉须知”内容的情况下，仍通过该平台“我要投诉”入口填写“退款并赔偿”的诉求，系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监督管理法律法规行为的举报，且未有证据证明申请人向被申请人提出了举报这一事实，故申请人请求确认被申请人未依法回复其举报的复议请求缺乏事实及法律依据，其提出的行政复议申请不符合法定受理条件。二、关于申请人提出的行政复议理由。被申请人对申请人的投诉进行处理后所作的告知性行为，并非行政执法决定，故申请

人所主张的被申请人应按照《江苏省行政程序规定》第六十条之规定对其作出立案告知于法无据。据此，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（二）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 6 月 24 日