

常州市武进区人民政府

驳回行政复议申请决定书

申请人：王某。

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举报告知法定职责，于 2022 年 4 月 21 日提起行政复议申请。本机关于 4 月 22 日依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人处理投诉举报过程中未于法定期限内告知申请人是否立案的行为违法。

申请人称：申请人于 2021 年 12 月 27 日通过全国 12315 平台投诉位于常州市武进区的某又多生活超市（某乐大厦店），投诉事由为案涉超市销售过期墨水。被申请人于 2021 年 12 月 29 日通过平台告知申请人决定受理，又于 2022 年 2 月 24 日通过平台告知申请人因被投诉人拒绝调解，被申请人决定终止调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条及第二十三条、《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条及《江苏省行政程序规定》第二十五条之规定，申请人投诉内容中含有明显的违法线索，申请人也在投诉中明确请求被申请人依法处理，被申请人应该在规定期限内

立案并将处理结果告知申请人。然而，申请人至今未收到是否立案的处理结果，知情权受到了侵害。

被申请人称：一、被申请人具有处理产品质量投诉的法定职责。根据《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款、第二十二条及《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产品质量投诉的法定职责。二、被申请人及时全面履行了法定职责，程序合法。2021年12月27日，被申请人收到申请人通过全国12315平台投诉：周末带小孩买学习用品，在前黄某又多生活超市买到一盒晨光牌墨汁，回家后发现该墨汁保质期为两年，生产日期是2019年10月16日，购买日期是2021年12月26日，已严重过期，超市卖过期的产品给小孩用，性质恶劣，向你们反馈一下，请依法处理。诉求，退货退款并赔偿500元。2021年12月29日，被申请人决定受理申请人的上述投诉，并在全国12315平台将投诉受理情况向申请人进行了反馈。2022年1月17日，被申请人安排执法人员对投诉所涉当事人武进区前黄某优品副食品商店（前黄某又多生活超市）进行了现场执法检查，现场未发现投诉人购买的“晨光牌墨汁100ML”。为了进一步核实被投诉人是否存在销售过期产品的违法行为，执法人员对超市负责人进行询问调查，超市负责人否认消费者购买的过期晨光牌墨汁是其销售。鉴于仅凭购物小票和产品照片无法证明当事人存在违法行为，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项的规定，经审批，被申请人决定不予立案。2022年2月18日，被投诉人明确表示拒绝调解。2022年2月24日，被申请人通过全国12315

平台将处理结果告知申请人。被申请人对申请人投诉事项的行政处理程序符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第二十一条之规定。三、申请人的复议主张没有事实和法律依据。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条明确了投诉、举报的定义，“投诉”是消费者要求市场监管部门解决修理、更换、退货、退款、赔偿损失等自身的民事诉求；“举报”是任何人都可以要求市场监管部门查处违法行为。投诉对应行政调解程序，举报对应行政执法程序。投诉人与举报人在市场监管部门处理过程中的权利义务亦不一致。本案中，申请人系通过全国 12315 平台进行投诉。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”后方能进入投诉窗口，进行投诉内容的填写。本案中，申请人在明知全国 12315 平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写投诉，再结合

其反映内容，系申请人对经营者侵犯其合法权益的投诉。同时，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条也明确是否立案决定的告知系告知实名举报人。此外，被申请人在调解中未发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的线索，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》作出了不予立案决定，无法律、法规要求被申请人需将在处理投诉中对被投诉方作出不予立案的情况告知申请人。综上所述，请求驳回申请人的复议请求。

经审理查明：2021年12月27日，申请人通过全国12315平台提起投诉，称其在位于武进区前黄镇的武进区前黄某优品副食品商店购买的晨光牌墨汁已过期，要求退货退款并赔偿。2021年12月29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。2022年1月17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，未发现被投诉的产品在货架销售。同日，被申请人执法人员对被投诉人的经营者凌某进行询问，并制作了询问笔录。凌某并不认可该过期产品是由其店内售卖。当日，被申请人认定无充分证据证明被投诉人存在违法行为，决定不予立案。2022年2月18日，被投诉人出具书面材料明确表示拒绝调解。2022年2月24日，被申请人通过全国12315平台将终止调解结果告知申请人。

另查明，被投诉人“某又多生活超市（某乐大厦店）”工商登记注册名称为“武进区前黄某优品副食品商店”。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”后方能进入投诉窗口，进行投诉内容的填写。

上述事实由下列证据证明：1. 王某居民身份证复印件；2. 全国12315平台投诉单页面截图复印件；3. 购物小票及商品照片复印件；4. 投诉登记表及申请人投诉材料复印件；5. 全国12315平台受理反馈页面截图复印件；6. 案件来源登记表复印件；7. 现场笔录、武进区前黄某优品副食品商店营业执照（副本）及凌某居民身份证复印件；8. 对凌某的询问笔录及当事人权利义务告知书复印件；9. 拒绝调解书复印件；10. 不予立案审批表复印件；11. 全国12315平台反馈信息页面截图复印件；12. 全国12315平台首页、投诉须知及举报须知页面截图复印件。

本机关认为：该行政复议申请不符合法定受理条件。《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“退货并赔偿损失”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，故申请人认为被申请人未告知举报立案情况，请求确认被申请人处理其投诉举报过程中未于法定期限内告知申请人是否立案的行为违法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。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 17 日