

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立案告知职责，于2022年4月17日提起行政复议申请，本机关依法于2022年4月19日予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未依法办理申请人投诉举报违法。

申请人称：申请人于2021年7月13日通过全国12315平台投诉某卖场消费纠纷，被申请人于2021年7月15日告知受理，又于2021年7月29日反馈“依据《江苏省广告条例》相关规定，已对其做出行政处罚，处罚40元。商家拒绝调解，调解终止。建议消费者通过法律程序起诉。”根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条、第二十三条、第三十一条的规定，申请人的投诉中含有被投诉举报人销售虚假宣传治病商品的违法线索，被申请人作出立案决定并处罚，但未依法告知申请人立案属于违法。请复议机关支持申请人请求。

被申请人称：1. 被申请人具有对广告投诉处理的法定职责。根据《中华人民共和国广告法》第六条第二款、第五十三条第一款及《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，被申请人具有对本行政区域内广告投诉处理的法定职责。2. 被申请人及时全面履行了法定职责，对投诉的处理符合法定程序。2021年7月13日，被申请人收到申请人通过全国12315平台的投诉称“某卖场花茶柜台放置图书宣传花茶治病功效，属于利用说明书宣传治病，实际就是普通花茶，没有治病功效，违反食安法规定，请求依法调解处理。”2021年7月15日，被申请人决定受理申请人的上述投诉并通过全国12315平台反馈申请人。2021年7月29日，被申请人执法人员对被投诉人常州某超市有限公司（上述投诉中的某卖场）开展现场检查，被申请人决定对当事人涉嫌发布违法广告的行为立案调查，并于当日作出行政处罚，处罚款40元。因被投诉人拒绝调解，被申请人于2021年7月29日通过全国12315平台将终止调解等处理结果告知申请人。上述处理程序符合《中华人民共和国广告法》第五十三条第一款、《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、第二十三条的相关规定。3. 申请人提出的行政复议理由没有事实和法律依据。本案中，申请人系通过全国12315平台进行投诉。全国12315平台首页内设“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，再结合其反映内容及请求依法调解处理、退货赔偿损失的诉求，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。申请人仅依据其在“我要投诉”入口项下填写的投诉内容，请求复议机关依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条之规定确认被申请人未在法定时限内告知是否立案的行为违法的复议请求明显缺乏事实和法律依据。此外，被申请人在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的线索，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、《市场监督管理行政处罚程序规定》、《中华人民共和国广告法》及《江苏省广告条例》进行了处理，无法律、法规要求被申请人需将在处理投诉中发现涉嫌违法行为的立案情况告知申请人。综上所述，请复议机关驳回申请人的行政复议申请。

经审理查明：2021年7月13日，被申请人收到申请人通过全国12315平台提起的投诉，称常州某超市有限公司花茶柜台放置图书宣传花茶治病功效，实际是普通花茶，没有治病功效，要求退货、赔偿损失。2021年7月15日，被申请人决定受理上述投诉，并通

过全国 12315 平台将受理情况反馈申请人。2021 年 7 月 29 日，被申请人执法人员对被投诉人进行了现场检查，制作了现场笔录并拍摄了现场照片。被投诉人经营现场发现有花草茶在售，货架上摆有名称为“图解花草茶”的出版物，书中对每款花草茶的功效进行了详细描述，起到广告宣传作用。同日，被申请人决定对被投诉人涉嫌发布违法广告立案调查。当日，被申请人认定被投诉人上述行为违反《江苏省广告条例》第十五条和《中华人民共和国广告法》第十七条之规定，根据《江苏省广告条例》第五十二条和《中华人民共和国广告法》第五十八条第一款第（二）项之规定责令被投诉人停止发布违法广告并对其作出罚款四十元的行政处罚决定。因被投诉人出具书面材料拒绝调解，被申请人于 2021 年 7 月 29 日决定终止调解并通过全国 12315 平台将终止调解情况及案件处理情况反馈申请人。

另查明，被投诉人“某卖场”工商注册登记名称为“常州某超市有限公司”。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. 申请人居民身份证复印件；2. 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. 拒绝调解书复印件；7. 全国 12315 平台办结信息及时间线信息截图复印件；8. 案件来源登记表复印件；9. 现场笔录及现场照片复印件；10. 图书购买截图复印件；11. 立案审批表复印件；12. 违法事实确认书复印件；13. 案件调查终结报告复印件；14. 案件审核表复印件；15. 常州某超市有限公司营业执照、法定代表人陈某居民身份证、朱某授权委托书材料复印件；16. 行政处罚案件有关事项审批表复印件；17. 武市监罚告字〔2021〕61013 号《行政处罚告知书》、行政处理决定审批表、武市监处字〔2021〕61013 号《行政处罚决定书》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，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、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，且综合申请人与被申请人提供的证据材料，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告知其是否立案违法的主张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 15 日