

常州市武进区人民政府

驳回行政复议申请决定书

申请人：吴某甲。

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举报告知法定职责，于2022年4月28日提起行政复议申请，本机关依法于2022年4月29日予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人不立案告知未依法回复违法。

申请人称：申请人于2021年9月8日通过全国12315平台投诉某超市（坂上店）消费纠纷，被申请人于2021年9月10日告知受理，又于2021年9月13日反馈“通过调解，当事人拒绝调解，因当事人违法情节轻微，并及时进行了改正，且为初次违法，因此我局终止调解，不予立案。”根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条、第三十一条的规定，被申请人在法定期限内告知申请人不予立案，依据《江苏省行政程序规定》第六十条之规定，被申请人未依法载明救济的途径和期限、行政机关的印章与决定日期和应当载明的其他事项，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》第八条第二款、第一百零六条第一款、《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，本案中，被申请人具有对本行政区域内药品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，对投诉事项处理符合法律规定，程序合法。2021年9月8日，被申请人收到申请人通过全国12315平台的投诉，投诉某超市坂上店销售的水仙牌风油精储存条件不符合说明书的要求，要求退货退款，赔偿1000元。2021年9月10日，被申请人决定受理申请人的上述投诉，并于同日通过全国12315平台将投诉受理情况反馈申请人。2021年9月10日，被申请人执法人员对被投诉人武进区礼嘉某百货超市（上述投诉中的某超市坂上店）开展现场检查，制作了现场笔录，收集了相关证据。同日，被投诉人出具书面材料拒绝调解。2021年9月13日，被申请人决定对投诉事项终止调解，并通过全国12315平台向申请人反馈办理结果。上述处理合乎《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未取得药品经营许可证销售药品风油精的违法行为。因被投诉人初次违法且危害后果轻微并及时改正，被申请人作出不予立案决定。为确保投诉人的知情权，被申请人于2021年9月13日通过全国12315平台告知申请人不予立案的决定。3. 申请人在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12315投诉平台进行投诉，被申请人通过原途径予以回复，并未违反相关规定。同时，为了提高行政效率市场监管总局制定配套的《市场监督管理部门处理

投诉举报文书式样》里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》第三十九条和第四十六条的规定，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，申请人提出的本机关对其的不予立案告知，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主张没有法律依据。

经审理查明：2021年9月8日，被申请人收到申请人通过全国12315平台提起的投诉，称武进区礼嘉某百货超市销售的水仙牌风油精储存条件不符合药品保存要求，要求退货退款、赔偿损失。2021年9月10日，被申请人决定受理上述投诉并通过全国12315平台将投诉受理情况反馈申请人。当日，被申请人执法人员对被投诉人进行了现场检查，并制作了现场笔录。经现场调查，被投诉人经营现场未发现有案涉风油精在售，其销售系统中显示该产品销售记录为21件。同日，被投诉人对案涉产品进行了召回并出具书面材料拒绝调解。2021年9月13日，被申请人执法人员对被投诉人的店长华某进行调查询问，并制作了询问笔录。经查询国家企业信用信息公示系统，被投诉人未曾因违法销售药品而受到过行政处罚。被申请人认定被投诉人未取得药品经营许可证销售风油精的行为违反《中华人民共和国药品管理法》第五十一条第一款之规定，鉴于其初次违法且危害后果轻微并及时改正，被申请人决定不予立案。因被投诉人拒绝调解，被申请人于2021年9月13日决定终止调解，并通过全国12315平台将终止调解及不予立案情况告知申请人。

另查明，被投诉人“某超市坂上店”工商注册登记名称为“武

进区礼嘉某百货超市”。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. 申请人居民身份证复印件；2. 投诉详情页面截图复印件；3. 江苏市场监管投诉举报平台投诉单及投诉材料复印件；4. 全国 12315 平台受理反馈页面截图复印件；5. 案件来源登记表复印件；6. 现场笔录复印件；7. 武进区礼嘉某百货超市营业执照、经营者沈某居民身份证、华某授权委托书材料复印件；8. 对华某的询问笔录及当事人权利义务告知书复印件；9. 照片制作（提取）单复印件；10. 召回公告复印件；11. 商品销售汇总单复印件；12. 国家企业信用信息公示系统（江苏）查询页面截图复印件；13. 不予立案审批表复印件；14. 拒绝调解书复印件；15. 全国 12315 平台详情页截图复印件；16. 国市监网监〔2019〕242 号《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》；17. 全国 12315 平台首页及投诉举报须知页面截图复印件。

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“不予立案”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“退货赔偿”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对其举报不予立案告知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。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不予立案决定于法无据。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 22 日