

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立案告知法定职责，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11日通过全国12315平台投诉某生活超市消费纠纷，被申请人于2021年7月16日告知受理，又于2021年7月26日反馈“接单后，我工作人员进行现场检查调查，经过调查该商家销售的产品不属于药品，商家提供了该产品的检测报告及海关报关单，经过调解双方未达成调解，因此我局决定终止调解。”根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条、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假冒走私药品的违法线索，被申请人未依法告知是否立案属于违法。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，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，对投诉的处理符合法律规定，程序合法。2021 年 7 月 11 日，被申请人收到申请人通过全国 12315 平台的投诉，申请人称其在某生活超市购买了小林退热贴，不但不起作用，还导致小孩病情加重，该产品标签标注进口商：上海小林日化，原产国：中国，该产品属于假冒药品、走私药品。诉求：依法退赔孩子药费 5100 元，并且惩罚性赔偿 1000 元。2021 年 7 月 16 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 16 日，被申请人执法人员对被投诉人武进区雪堰某零食屋（上述投诉信中的某生活超市）开展现场检查，制作了现场笔录并收集了证据。经查，上述小林退热贴标签上标注了“本品非药品”，不属于药品，投诉人反映的情况和实际情况不符，因违法事实不成立，被申请人决定不予立案。因被投诉人不同意调解，被申请人于 2021 年 7 月 26 日，决定对投诉事项终止调解并通过全国 12315 平台向申请人反馈终止调解信息。上述处理程序符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第二十一条第二款之规定。3. 申请人提出的行政复议理由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，将投诉定位于“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”，通俗说就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；将举报定位于“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”，也就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，再结合其反映内容和诉求，应当认为其系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，且该《办法》并未规定市

市场监管部门对投诉人反映的含有涉嫌违法行为是否进行立案，需要将是否立案情况告知投诉人。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11日，被申请人收到申请人通过全国12315平台提起的投诉，称武进区雪堰某零食屋销售的小林退热贴属于假冒药品，走私药品，要求退货，赔偿损失。2021年7月16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16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，拍摄了现场照片。被投诉人经营现场未发现投诉涉及的“小林散热贴（婴儿用）”产品，现场负责人朱某承认被投诉人曾销售过被投诉产品。上述产品的标签标注了“本品非药品”等字样，朱某提供了上述产品的报关单、海关进口关税专用缴款书、检测报告等材料且明确表示拒绝调解。同日，被申请人认定违法事实不成立，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项之规定决定不予立案。因被投诉人拒绝调解，被申请人于2021年7月26日通过12315平台将终止调解情况反馈申请人。

另查明，被投诉人“某生活超市”工商注册登记名称为“武进区雪堰某零食屋”。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. “小林散热贴”产品照片及购物小票复印件；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. 案件来源登记表复印件；7. 现场笔录及现场照片复印件；8. 武进区雪堰某零食屋企业信息查询页面、食品经营许可证、经营者薛某居民身份证、朱某授权委托书材料复印件；9. 中华人民共和国海关进口货物报关单、奉贤海关进口关税专用缴款书、奉贤海关进口增值税专用缴款书、检测报告复印件；10. 不予立案审批表复印件；11. 全国12315平台终止调解反馈页面截图复印件；12. 全国12315平台登录页面及投诉举报须知截图复印件。

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，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 13 日