

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。

申请人不服被申请人对其投诉事项处理程序，于11月3日向本机关提起行政复议申请。本机关于同日依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人在处理投诉过程中适用程序违法。

申请人称：申请人于9月20日通过全国12315平台向被申请人投诉某联超市（老坝路店）销售药品水仙牌风油精产生纠纷一事。9月29日，被申请人作出武市监立告字〔2021〕092902号《举报立案告知书》，申请人对该告知书不服。1. 申请人只对某联超市（老坝路店）进行投诉，未进行过举报。2. 投诉和举报是两个不同概念，分属于两个不同程序，被申请人在处理投诉过程中错误适用举报程序，属程序违法。综上，请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人称：1. 被申请人具有对药品监督管理的法定职责。根据《中华人民共和国药品管理法》第八条第二款、《区委办公室 区政府办公室关于印发〈常州市武进区市场监督管理局职能配置、内

设机构和人员编制规定〉的通知》（武办发〔2019〕35号）第三条第（十）项之规定，被申请人具有对本行政区域内药品监督管理的法定职责。2. 被申请人及时全面履行了法定职责，所依据的事实清楚，证据充分，法律适用正确，程序合法。9月20日，被申请人收到申请人通过全国12315平台的投诉，反映其在某联超市（老坝路店）花费6元购买一盒水仙牌风油精，存储条件不符合说明书要求，违反了《药品管理法》等规定。9月22日，被申请人于全国12315平台直接受理上述投诉。9月27日，被申请人执法人员对被投诉人开展现场检查，制作了现场笔录。执法人员在现场发现被投诉人涉嫌无证经营药品的违法行为，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条之规定，被申请人决定对被投诉人立案调查。9月29日，被申请人作出武市监立告字〔2021〕092902号《举报立案告知书》，将立案情况告知申请人。上述告知书于同日邮寄申请人。11月15日，被投诉人表示拒绝调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项之规定，被申请人作出武市监湖终〔2021〕111504号《投诉终止调解决定书》。上述决定书于同日邮寄申请人。上述程序符合相关规定。3. 对申请人提出的事实与理由部分的答复意见。投诉对应行政调解程序，举报对应行政执法程序。被申请人处理投诉举报时，不仅要看材料的名称，更要看材料中相关人员反映的具体诉求内容。具体到本案，投诉人的投诉材料中既有要求退货退款赔偿的民事诉求，也包含了违法线索的举报。被申请人需要全面履行市场监管和消费维权职能，即对申

请人的投诉采用行政调解程序处理，举报采取行政执法程序办理。综上所述，被申请人请求复议机关驳回申请人的行政复议申请。

经审理查明：7月26日，申请人购得由武进区湖塘某花副食品超市销售的药品水仙牌风油精。9月20日，被申请人收到申请人通过12315平台的投诉，称该超市的存储条件不符合风油精说明书要求。9月22日，被申请人于全国12315平台作出受理投诉决定并反馈申请人。9月27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。当日，被申请人决定对被投诉人涉嫌无证经营药品的违法行为立案调查。9月29日，被申请人作出武市监立告字〔2021〕092902号《举报立案告知书》，将立案情况告知申请人。上述告知书于同日邮寄申请人。11月15日，因被投诉人出具书面材料拒绝调解，被申请人作出武市监湖终〔2021〕111504号《投诉终止调解决定书》。上述决定书于同日邮寄申请人。

另查明，被投诉人“某联超市（老坝路店）”工商注册名称为“武进区湖塘某花副食品超市”。

上述事实由下列证据证明：1. 全国12315平台投诉详情截图复印件；2. 风油精购物小票复印件；3. 申请人居民身份证复印件；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平台投诉处理流程截图复印件；6. 案件来源登记表复印件；7. 现场笔录复印件；8. 武进区湖塘某花副食品超市营业执照（副本）、经营者余某居民身份证复印件；9. 立案审批表复印件；10. 武市监立告字〔2021〕092902号《举报立案告知书》及邮寄资料复印件；11.

《拒绝调解书》复印件；12. 武市监湖终〔2021〕111504号《投诉终止调解决定书》及邮寄资料复印件。

本机关认为：该行政复议申请不符合行政复议法定受理条件。

《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款规定：“不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。”根据上述规定，被申请人作为市场监督管理部门，对申请人投诉的处理属于行政调解行为，遵循自愿原则，故不属于行政复议受案范围。《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”根据上述规定，被申请人收到投诉材料后开展现场检查，发现涉嫌违反市场监督管理法律法规的行为后予以立案核查，并将立案情况书面告知申请人，该告知书系行政处理行为中的程序性告知行为，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。故申请人提出的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第（五）项“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：（五）属于行政复议法规定的行政复议范围”之规定。据此，本机关对申请人的复议请求不予支持。综上，根据《中

《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。

2021 年 12 月 31 日