

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。

申请人不服被申请人对其投诉事项的处理程序，于11月13日向本机关提起行政复议申请。本机关于11月19日依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：撤销被申请人对申请人的投诉事项按照举报流程处理的行政行为，责令其依法重新办理申请人的投诉事项。

申请人称：申请人于2021年9月16日通过全国12315平台向被申请人投诉常州市武进区寨桥某商店出售的风油精不符合药品标准，要求依法赔偿。被申请人于9月17日告知受理，又于9月22日告知拒绝调解，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》不立案，依据《食品药品违法行为举报奖励办法》不奖励。被申请人适用法律错误，申请人是投诉，并且未要求奖励。其回复违法，要求依法撤销，重新办理。

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，适用依据正确，程序合法。9月16日，被申请人收到申请人通过全国12315平台的投诉，反映其在常州市武进区寨桥某商店花费6元购买一盒水仙牌风油精，存储条件不符合说明书要求，要求下架产品、依法赔偿并给予奖励。9月17日，被申请人于全国12315平台直接受理上述投诉。9月18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。同日，被申请人对被投诉人进行了调查询问。经调查，被投诉人销售的风油精为供货商赠送，被投诉人基于生活经验未认识到风油精为药品，主观上对风油精属性产生了认识错误，客观上被投诉人在销售完上述风油精后未再购入销售，案发后被投诉人积极配合调查，虚心接受批评教育。执法人员在企业信用信息公示系统中未查询到被投诉人因销售药品受到行政处罚的情况。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，被申请人于9月18日根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（二）项之规定作出不予立案决定。同日，被投诉人出具书面材料拒绝调解。9月22日，被申请人根据《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，决定对投诉事项终止调解。同日，被申请人通过全国 12315 平台将不予立案和投诉终止调解情况反馈申请人。上述程序符合法律规定。3. 申请人与被申请人的不予立案决定没有利害关系，不具有行政复议申请人的资格。4. 对申请人事实与理由部分的答复意见。被申请人处理投诉举报时，不仅要看材料的名称，更要看材料中反映的具体诉求内容。本案中，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，请求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 7 日，申请人购得由常州市武进区寨桥某商店销售的药品水仙牌风油精。9 月 16 日，被申请人收到申请人通过全国 12315 平台的投诉，称该商店的存储条件不符合风油精说明书要求。9 月 17 日，被申请人在全国 12315 平台受理上述投诉。9 月 18 日，被申请人执法人员对被投诉人开展了现场检查，并制作了现场笔录。同日，被申请人对被投诉人经营者邹某进行了调查询问，并制作了询问笔录。邹某称案涉风油精为供货商赠送，且不知道风油精为药品，现场未发现案涉水仙牌风油精。9 月 18 日，被投诉人出具书面材料拒绝调解。经被申请人查询，未在国家企业信用信息公示系统中查询到被投诉人曾因销售药品受到行政处罚的情况。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》第五十一条第一款的规定，但鉴于其初次违法且危害后果轻微并及时改正，9 月 18 日，被申请人作出不予立

案决定。9月22日，被申请人通过全国12315平台将终止调解、不予立案及不予奖励情况反馈申请人。

上述事实由下列证据证明：1. 申请人居民身份证复印件；2. 风油精收款收据及账单详情复印件；3. 全国12315平台登记信息详情页复印件；4. 投诉登记表及投诉材料复印件；5. 全国12315平台反馈信息详情页复印件；6. 案件来源登记表复印件；7. 9月18日现场笔录、对邹某的询问笔录复印件；8. 当事人权利义务告知书、当事人送达地址确认书、被投诉人营业执照（副本）、邹某居民身份证复印件；9. 证据提取单复印件；10. 国家企业信用信息公示系统（江苏）截图复印件；11. 《拒绝调解书》复印件；12. 不予立案审批表复印件；13. 全国12315平台流转信息时间轴、办结信息详情页复印件。

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，符合相关法律规定。《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核查，并将不予立案情况告知申请人，该告知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。且被申请人对于涉嫌违反市场监督管理法律法规的行为进行查处，并非为了保护特定消费者的权益，该行政行为对申请人的权利义务不产生实际影响，申请人与被申请人就投诉举报事项作出的不予立案决定不具有利害关系。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（二）、第（五）项“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：（二）申请人与具体行政行为有利害关系；（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1月11日