

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕1345号

申请人：朱某斌。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2023年9月21日作出的办结反馈，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，本案适用普通程序审理，本案现已审理终结。

申请人请求：

- 1.撤销被申请人在全国12315平台对于投诉作出的办结反馈；
- 2.责令被申请人在法定期间内对投诉重新处理；
- 3.责令被申请人书面说明未履行法定职责的原因。

申请人称：

首先本案能否提起复议，申请人在此先特别说明一下。依据

《中华人民共和国行政复议法》第九条 公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道该具体行政行为之日起六十日内提出行政复议申请；但是法律规定的申请期限超过六十日的除外。因不可抗力或者其他正当理由耽误法定申请期限的，申请期限自障碍消除之日起继续计算。

被申请人在2023年9月21日作出的办结反馈中，未说明可以向贵府提起行政复议，于是申请人苦读行政法，所以申请人此次提起复议符合《中华人民共和国行政复议法》第九条第二款中规定的“其他正当理由”。

申请人于2023年9月18日通过全国12315平台向被申请人提出投诉举报案外人“广州某化妆品有限公司”涉嫌虚假宣传的违法行为，要求处理投诉并查处商家违法行为。被申请人于2023年9月20日进行受理，于2023年9月21日作出办结反馈回复，申请人不服，特提起复议。

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条 县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。

第七条 向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。

第三十一条 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。

《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条 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。

《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条 经核查，符合下列条件的，应当立案：（一）有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为；（二）依据市场监督管理法律、法规、规章应当给予行政处罚；（三）属于本部门管辖；（四）在给予行政处罚的法定期限内。决定立案的，应当填写立案审批表，由办案机构负责人指定两名以上具有行政执法资格的办案人员负责调查处理。

第二十条 经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；（二）初次违法且危害后果轻微并及时改正；（三）当事人有证据足以证明没有主观过错，但法律、行政法规另有规定的除外；（四）依法可以不予立案的其他情形。决定不予立案的，应当填写不予立案审批表。

第二十一条 办案人员应当全面、客观、公正、及时进行案件调查，收集、调取证据，并依照法律、法规、规章的规定进行

检查。

参照《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》（〔2013〕行他字第14号）举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有行政复议申请人资格。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解释》第十二条 有下列情形之一的，属于行政诉讼法第二十五条第一款规定的“与行政行为有利害关系”：（三）要求行政机关依法追究加害人法律责任的；（五）为维护自身合法权益向行政机关投诉，具有处理投诉职责的行政机关作出或者未作出处理的。

《指导案例77号：罗镕荣诉吉安市物价局物价行政处理案》
裁判要点：

1. 行政机关对与举报人有利害关系的举报仅作出告知性答复，未按法律规定对举报进行处理，不属于《最高人民法院关于执行〈中华人民共和国行政诉讼法〉若干问题的解释》第一条第六项规定的“对公民、法人或者其他组织权利义务不产生实际影响的行为”，因而具有可诉性，属于人民法院行政诉讼的受案范围。

2. 举报人就其自身合法权益受侵害向行政机关进行举报的，

与行政机关的举报处理行为具有法律上的利害关系，具备行政诉讼原告主体资格。

2023年9月18日，申请人在全国12315平台投诉，其投诉内容里，明显包含投诉和举报，针对投诉应当在七个工作日内告知是否受理，针对举报最迟要在35(15+15+5)个工作日告知是否立案，截至今日，申请人提起复议，也未收到被申请人以电话短信任何方式的告知，针对举报，应当确认违法，并责令履职。

本案由于申请人在被投诉举报人处购买到对应不合法的化妆品，导致申请人无法使用其对应的财产受到其侵害，属于被投诉举报人侵害的个人，申请人向被申请人提出举报寻求追究加害人的法律责任以及收集申请人民事维权的证据，被申请人行政不作为与申请人具有法律上的利害关系。

被申请人具有处理本辖区的投诉举报的法定职责，被申请人因为现场无法查找被投诉举报人作出办结反馈，属于认定事实不清，应当针对投诉进行撤销重做。

依据《工商总局关于贯彻落实<企业信息公示暂行条例>有关问题的通知》（工商外企字〔2014〕166号）五、正确处理信用约束和行政处罚的关系。企业被列入经营异常名录或者严重违法企业名单，属于对企业的信用约束。对于企业同时存在违法违规行为依法应由工商部门行政处罚的，工商部门应当根据相关规定实施行政处罚。很明显列入经营异常属于信用约束，不属于投诉举报处理的手段以及不能证明其针对投诉举报事项已经履职，申

请人提供的证据足以证明被投诉举报人存在销售违法产品的事实。

综上所述，故可以认定被申请人认定事实不清，未履行法定职责，适用依据错误，请依法支持申请人的全部复议请求。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉请求进行处理。

1.被申请人于2023年9月18日通过全国12315平台收到申请人反映被投诉人广州某化妆品有限公司销售的“面膜+精华水+精华乳”涉嫌虚假宣传的投诉材料，于2023年9月20日决定受理申请人的投诉，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

2.被申请人于2023年9月21日至被投诉人登记住所广州市白云区某街某路X号X室拟进行组织调解，由该地址物业公司工作人员林某现场见证，依据检查情况依法制作了《现场笔录》和《证据复制（提取）单》。经查未发现被投诉人在该地址上经营。

3.涉案地址所属物业公司广州某科技有限公司于2023年9月21日向被申请人出具证明，表示涉案地址为其管理范围，未发现被投诉人在该地址经营。

4.因无法找到被投诉人开展调解工作，无法组织调解，被申请人于2023年9月21日作出终止调解的决定，于同日通过全国12315平台告知申请人。

5.被申请人经查询国家企业信用信息公示系统发现，被投诉

人曾于2023年8月9日被列入经营异常，后于2023年11月13日移出。

二、被申请人作出的涉案回复程序正当、事实清楚、证据充分、适用法律正确。申请人申请复议的事实和理由不成立，请求依法驳回其复议请求。

1.被申请人作出的涉案回复程序符合法律规定。

被申请人于2023年9月18日收到申请人的投诉材料，于2023年9月20日依法决定受理其投诉，并于同日通过全国12315平台告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”的规定。

被申请人于2023年9月21日至被投诉人处进行现场检查，由该地址所属物业公司工作人员林某现场见证。被申请人拟将申请人的投诉请求“赔偿损失，退赔费用”告知被投诉人并组织调解，经查无法找到被投诉人，被投诉人不在涉案地址上经营。因无法找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2023年9月21日决定终止调解，并于同日通过全国12315平台告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款“终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”的规定。

因此，被申请人作出的涉案回复程序正当，适用法律正确。

2.被申请人作出的涉案回复认定事实清楚。

被申请人于2023年9月18日收到申请人的投诉材料，于2023年9月21日至被投诉人登记地址进行检查，由该地址所属物业公司工作人员林某现场见证，经查未发现被投诉人在该地址上经营。涉案地址所属物业公司广州某科技有限公司于2023年9月21日向被申请人出具证明，表示涉案地址为其管理范围，未发现被投诉人在该地址经营。鉴于未能找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2023年9月21日决定对该投诉事项终止调解，并于同日通过全国12315平台告知申请人，符合《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七项“法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形”的规定。

另，被申请人经查询国家企业信用信息公示系统发现，被投诉人曾于2023年8月9日被列入经营异常，后于2023年11月13日移出。

3.被申请人已针对申请人的投诉工单进行处理并反馈给申请人。申请人是在全国12315平台自行登记的投诉工单，要求被申请人对其与被投诉人之间的消费纠纷进行调解，根据全国12315网络平台的《投诉须知》第一条“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。”及第八条“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。”的规定，受理投诉的市场监管部门的职责系组织投诉人与经营者进行调解，促进双方协商解决消费争议，而非对经营者进行查处。本案中，申请人自主选择通过全国 12315 平台进行投诉，选择投诉工单并已阅读“投诉须知”，其应当遵守平台接受投诉举报的处理规则，且申请人自行在全国 12315 平台上登记的投诉单，被申请人已对该工单进行处理并反馈给申请人。若申请人想举报被投诉人存在虚假宣传的问题，请求立案查处，其应当就该问题进行举报登记。

4.被申请人已就申请人提供的涉案投诉材料依法进行处理并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉权益，申请人申请复议的事实和理由不成立，请求依法驳回其复议申请。

如上文所述，被申请人于 2023 年 9 月 18 日收到申请人的投诉材料，于 2023 年 9 月 20 日受理其投诉，于 2023 年 9 月 21 日至被投诉人处进行现场检查，经查被投诉人不在涉案地址上经营，因无法找到被投诉人，被申请人于 2023 年 9 月 21 日决定对该投诉终止调解，并于同日通过全国 12315 平台告知申请人，被申请人对该投诉的处理符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款、第十四条、第二十一条的规定，并无不当，申请人无权要求撤销该答复。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二条、第六条以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第二项、第五项、第四十八条第一款第二项、第二款的规定，首先，被申请人依法

对申请人的投诉进行了处理，并将投诉处理结果通过全国 12315 平台告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，保障了申请人的投诉权益。其次，被申请人对投诉进行调解属于事实行为，并非具体行政行为，该调解虽由被申请人主持进行，但是并不涉及行政权力的行使，在整个调解的过程中，被申请人始终处于“居中第三人”的地位，无论是程序的进行还是最终做成调解协议，被申请人始终与一个民事主体无异，并未运用行政权力。本案中，被申请人依法拟将申请人的投诉诉求告知被投诉人并组织进行调解，因未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，故被申请人决定终止调解，该居中组织调解的行为并非行政执法行为。因此，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》规定的受理条件，鉴于本案已经受理，请求依法驳回申请人的行政复议申请。

综上所述，申请人申请行政复议的事实和理由不成立，请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

2023 年 9 月 18 日，被申请人收到申请人在全国 12315 平台投诉广州某化妆品有限公司（以下简称某公司）涉嫌虚假宣传的工单，申请人投诉内容为：2023 年 9 月 1 日，申请人因生活需要，在拼多多买了一盒面膜、一个精华水、一个精华乳，到货后发现三款产品均为普通化妆品，商家却宣传可以“抗衰老”“美白”，涉嫌虚假宣传，化妆品禁止宣传医疗作用，并且“美白”

只有特殊化妆品才能宣传，商家涉嫌误导、欺诈消费者，申请人依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条，要求退一赔三，不足 500 赔 500，请被申请人组织调解，让商家联系申请人协商处理，如商家拒绝赔偿，请被申请人把投诉转为举报，并在法定工作日内告知申请人处理结果。

2023 年 9 月 20 日，被申请人决定受理申请人的投诉，并于同日通过全国 12315 平台告知申请人。

2023 年 9 月 21 日，被申请人执法人员前往广州市白云区某街某路 X 号 X 室被投诉举报人处进行检查，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》。《现场笔录》主要内容为：现场检查过程中，未发现某公司在上述地址经营，该地址的物业管理方陪同被申请人对上述情况进行了检查，并出具佐证材料。

同日，广州某科技有限公司向被申请人出具一份《证明》，证明广州市白云区某街某路 X 号 X 楼为广州某科技有限公司管理的物业地址，经与被申请人共同检查，未发现某公司在该址经营。

同日，被申请人通过全国 12315 平台向申请人反馈以下内容：“经到被投诉地检查无法找到被投诉商家，无法调解，现终止，调解。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（七）项的规定，我局决定终止调解。建议投诉人可以向平台注册地监管部门投诉维权或可以通过法院诉讼途径解决。”

另查明，全国 12315 平台系国家市场监督管理总局主办的市

场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页内设有“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。

申请人不服被申请人于2023年9月21日作出的办结反馈，向本府申请行政复议。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国举报投诉处理工作，指导地方市场监督管理部门举报投诉处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的举报投诉处理工作。”根据上述规定，被申请人对辖区内投诉举报依法具有处理职责。

《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。”第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”第二十一条规定“有下列情形之一的，终止调解：……法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”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”入口填写申请，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉。被申请人于 2023 年 9 月 18 日收到申请人的投诉工单，于 2023 年 9 月 20 日告知申请人已受理其投诉，于 2023 年 9 月 21 日对被投诉人进行现场核查，因被投诉人不在投诉地址经营，无法联系当事人进行调解，遂于同日对申请人的投诉决定终止调解，并通过全国 12315 平台告知申请人，并无不当。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，维持被申请人于2023年9月21日对申请人的投诉事项作出的终止调解决定。

申请人如不服本决定，可在收到本《行政复议决定书》之日

起 15 日内，向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年三月六日

抄告：广州市市场监督管理局。