

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2024〕300号

申请人：谭某东。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市机场路棠景南街21号。

法定代表人：邓文，职务：局长。

申请人不服被申请人于2024年2月8日对其投诉举报某成人用品店涉嫌销售假药作出的告知，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人作出的答复，确认被申请人不予立案行为违法；责令被申请人重新作出处理，依法立案查处。

申请人称：

一、事实

2024年1月30日，申请人投诉举报位于白云区钟落潭镇某

路与某路交叉口西北 40 米的“某成人用品店”涉嫌销售假药、超范围经营、无证经营售卖假冒伪劣性保健食品，后该投诉举报转至被申请人处办理。被申请人收到后作出回复，申请人不服，遂申请行政复议。

二、理由

1. 申请人认为，被投诉举报人地址属于被申请人的行政区域范围内，且涉案产品是被投诉举报人销售的，涉案产品销售的地点也是在被申请人处区域范围内，但被申请人并未对被投诉举报人进行立案查处，而是告知申请人中止调查处理。被申请人对被投诉举报人违法行为不予立案查处违反相关法律规定。

2. 根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定，申请人向被申请人提交了证据初步证明被投诉举报人存在违法行为，被申请人应当立案，但是在未找到被投诉举报人时可以中止调查，找到后再次恢复调查，而不是直接不予立案。被申请人应该穷尽办法，利用现有线索、联合申请人找到被投诉举报后再次恢复调查。

3. 申请人在提交给被申请人的投诉举报函中明确，申请人要求被申请人一同到被投诉举报人经营档口检查，被投诉举报人有两个存放假药的地点，申请人可以带路。目前被投诉人的档口没有开门，只有客人买东西才会开门。但是，被申请人从未联系过申请人，忽视申请的上述诉求。

4. 申请人明确在投诉举报中可以积极配合被申请人去打击假冒伪劣食品商家的违法行为，但是被申请人不联系申请人，还

以被投诉举报人档口没有开门为由中止调查，该行为不合法。

5.申请人明确在投诉举报函中要求被申请人履职公开执法现场视频，而被申请人也不答复。

6.申请人明确在投诉举报函中要求举报奖励，但由于被申请人的原因导致申请人拿不到该有举报奖励，直接损害了申请人的合法权益。

7.申请人在向被申请人提交的证据材料明确被投诉举报人经营的档口位置，该位置位于被申请人管辖的行政区域内。被投诉举报人也自己承认了申请人购买的假冒伪劣有毒有害食品是其所售卖。

8.被申请人应该按照程序严格执法。第一步，立案审查。第二步，开展现场检查。第三步，穷尽联系手段。第四步，移送线索。

9.被申请人发送给申请人的短信内容中，并没有包括终止调解和不予立案的告知。申请人提供短信截图和被申请人提供的回复也可以看到，并没有告知申请人终止调解和不予立案，只告知了中止调查。被申请人在得知申请人申请了行政复议后，才向申请人补充了一份投诉举报答复书，把中止调查更改成了终止调查。

10. 被申请人作出的涉案回复程序违法，超期答复。

11.被投诉举报的产品属于不安全的药品和保健食品。被申请人收到申请人的投诉材料后没有按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定处理。申请人因生活需要购买涉案

产品，该产品不符合相关规定与申请人有直接的利害关系，申请人作为消费者具备提起复议的主体资格。被申请人没有公开不予立案审批表，存在未制作该审批表的嫌疑。

12.被申请人仅依据现场笔录作出答复，证据过于单一，不合法，属于事实不清、证据不足。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉举报线索进行办理

被申请人于2024年1月30日在全国12345平台收到申请人的投诉举报材料，并于同日受理该投诉。

被申请人于2024年2月5日至白云区钟落潭镇某路与某路交叉口西北40米的某成人用品店现场检查，由钟落潭镇政府工作人员陈某炳现场见证，依据现场检查情况依法制作了《现场笔录》《证据（复制）提取单》。

因现场检查未发现被投诉举报人在涉案地址经营，被申请人于2024年2月8日作出终止调解和不予立案的决定，并于同日短信告知申请人。

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，申请人申请复议理由不成立

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2024年1月30日在全国12345平台收到申请人的投诉举报材料，并于同日受理该投诉，于2024年2月8日作出不予立案和终止调解决定，于2024年2月8日短信告知申请人不予立案和终止调解决定，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。”、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。”、第十八条第一款“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。”，以及第三十一条第二款“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之日起五个工作日内告知举报人。”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2024年2月5日至白云区钟落潭镇某路某号的某成人用品店现场检查，由钟落潭镇政府工作人员陈某炳现场见证。经查，被投诉举报人经营地址现场为关门状态，未发现被投诉举报人在涉案地址经营。被申请人后又前往位于广州市白云区钟落潭某号的某便利店附近，亦未找到申请人反映的涉事仓库。因现场检查未发现被投诉举报人在涉案地址处经营，被申请人无法组织调解工作，故被申请人决定终止调解，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（三）项“有下

列情形之一的，终止调解：……（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。”的规定。且因无法核实被投诉举报人存在涉举报的违法行为，故被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项的规定作出不予立案的决定，于法有据。

三、被申请人已就涉案投诉举报依法核查并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉举报权益，请求依法驳回申请人的复议申请

如上文所述，被申请人已对涉案投诉举报进行处理，并告知其处理结果，已充分履行了法定职责，保障了原告的投诉举报权益。尽管被申请人在短信答复处理结果时，笔误将“终止调查处理”写为“中止调查处理”，但答复内容已明确告知申请人被投诉举报人下落不明的情况，结合答复内容全文而言并不会使申请人对处理结果产生误解。被申请人已重新将更正后的答复邮寄告知了申请人，故该笔误并不会对申请人的合法权益造成实际的损害。其次，根据《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款、第三十条以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条的规定，本案中，被申请人对涉案投诉作出的终止调解行为并不属于行政复议的受案范围，故应当予以驳回。另外，举报的作用主要是为被申请人查处违反市场监督管理法律、法规、规章的行为提供线索，其规范的目的在于维护公共利益，而非保障申请人自身合法权益。被申请人向申请人反馈告知处理结果，并未对其创设新的权利义务，对其合法权益亦不产生实际影响，申请人

与涉案答复并无行政法上的利害关系，应当依法驳回其复议申请。

本府查明：

2024年1月30日，申请人通过广州12345政府服务热线反映某成人用品店涉嫌销售假药、超范围经营等问题（投诉工单号：XXX，举报工单号：XXX）。同日，被申请人受理申请人提出的投诉。

2024年2月5日，被申请人前往某成人用品店进行现场检查并制作了《现场笔录》《证据（复制）提取单》。《证据（复制）提取单》显示某成人用品店大门关闭。《现场笔录》载明：“……现场情况：……现场处于关门状态，无人应答，执法人员未能进入该址检查，现场通过店铺招牌上的电话也未能联系上该店经营者……属地相关工作人员表示可积极帮助查找，但也暂未能联系到经营者和房东……”

2024年2月8日，被申请人通过短信答复申请人，主要内容为：“……经调查，现答复如下：我局执法人员到位于广州市白云区钟落潭镇某路某号的某成人用品店现场核查。现场处于关门状态，执法人员无法进入核查，通过店铺招牌上的预留电话也无法联系上述经营者，查询内档也查不到经营者信息。经我局执法人员与涉事某成人用品店经营地址广州市白云区钟落潭镇某路某号属地政府相关人员协调查找上述地址的涉事经营方某成人用品店及房东，相关人员表示暂无法联系上经营方及房东，可积极帮助查找。因上述店铺无法联系，投诉举报事项无法核查

处理，我局决定对此投诉举报事项中止调查处理。如你有新的线索补充，我局将视新证据做进一步处理……”

2024年3月22日，被申请人作出《关于某成人用品投诉举报答复的更正说明》，告知申请人2024年2月8日的短信答复将“终止调解处理”笔误写成“中止调查处理”，并对答复进行更正。同日，被申请人将上述更正说明邮寄送达申请人。

申请人不服被申请人于2024年2月8日对其投诉举报某成人用品店涉嫌销售假药作出的告知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》第二十一条规定：“……（七）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，被申请人于2023年1月30日收到申请人的投诉，于2024年2月5日前往某成人用品店经营地址，但因无法联系经营者，无法开展调解工作，属于上述规定终止调解的其他情形。因此，被申请人于2024年2月8日通过短信将终止调解的处理结果告知申请人，事实清楚、证据充分、适用依据正确、程序合法。关于申请人提

出被申请人对其举报事项不予立案违法问题。本府认为，举报的作用主要在于为被申请人直接查处违法行为提供线索或者证据，因此其规范目的在于维护公共利益，被申请人对被举报人的处理结果不直接为申请人设定权利义务，申请人与被申请人的举报处理结果之间不具有行政法上的利害关系，因此，对于被申请人对申请人举报事项的处理，本府不予审查。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，维持被申请人于2024年2月8日对其投诉某成人用品店涉嫌销售假药作出的告知。

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。

二〇二四年四月十七日

抄告：广州市市场监督管理局。