

广州市白云区人民政府 驳回行政复议请求决定书

云府行复〔2024〕514号

申请人：申某。

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未在法定期限内作出是否受理其投诉广州某化妆品有限公司违反《化妆品监督管理条例》的事项并告知申请人的行为，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：

确认被申请人未在法定期限内作出是否受理投诉的决定并告知的行为违法，责令被申请人限期内作出答复。

申请人称：

申请人在淘宝店铺《某化妆品专营店》购买两款“某防晒 BB 霜（自然白）+某无瑕修颜霜亮采色 1#”，收到货发现涉案产品存在问题：针对涉案产品的违法问题，申请人向被申请人寄去举报投诉信，挂号信编号：《XXXX》。被申请人未在法定期限内作出是否受理投诉的决定并告知，申请人不服，依法提起复议。

理由：

1.依据《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。本案中被申请人收到申请人的投诉后，不管是否受理，都应当在法定7个工作日内将是否受理的决定告知申请人，申请人手机未开通短信功能，以及申请人履职申请中明确要求书面答复，被申请人未在法定时限内将是否受理的决定书面告知申请人，其行政行为违法，属于行政不作为。对于申请人的投诉事项，被申请人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申请人。被申请人未按照法定程序受理或反馈办理结果。

2.依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条、第二十一条，投诉一般采用调解的方式处理，自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的应当终止调解，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。本案中被申请人自受理后未在法定时限内对投诉进行结案并答复告知申请人，其行政行为违反上述法律规定，属于行政不作为。

综上所述，被申请人未在期限内作出受理或者不予受理的决定，其行为已构成行政不作为，请复议机关实地核查，将原行政的证据和依据邮寄申请人，请依法抄送上级机关及认监委，履行复议监督相关职责，共同纠正被申请人的违法行为，恳请复议机关依法支持申请人的请求，维护政府公信力及法律的威严与权威。

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2024年3月21日收到申请人邮寄的反映广州某化妆品有限公司违反《化妆品监督管理条例》的投诉举报材料。

2.被申请人于2024年3月26日作出《关于投诉受理告知书》（穗云市监12315字〔2024〕XXXX号），决定受理其投诉，并于同日邮寄告知书告知申请人。

3.因被投诉举报人明确表示拒绝调解，并于2024年4月8日出具了《申请终止调解》，故被申请人于2024年4月11日作出《终止消费者权益争议调解告知书》（穗云市监嘉禾终调字〔2024〕XXXX号），决定终止调解，并于次日邮寄告知申请人。

二、被申请人作出的涉案行政行为程序正当、事实清楚、证据充分、适用法律正确。

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3月21日收到申请人的投诉举报材料，于2024年3月26日依法决定受理其投诉，并于同日邮寄告知申请人，于2024年4月11日决定终止调解，并于次日邮寄告知申请人，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。”、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.被申请人作出的受理决定认定事实清楚。

被申请人于2024年3月21日收到申请人邮寄的投诉举报材料,于2024年4月1日至涉案地点将申请人的投诉诉求告知申请人,并依法组织调解。因被投诉举报人明确表示拒绝调解,并于2024年4月8日出具了《申请终止调解》,故被申请人于2024年4月11日决定终止调解,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:……(三)投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解,或者被投诉人明确拒绝调解的……”的规定。

三、被申请人已对涉案投诉事项予以处理,并在法定期限内告知申请人处理结果,已充分履行法定职责,请求依法驳回申请人的复议申请。

如上文所述,被申请人已就涉案投诉依法受理并组织调解,并在法定期限内将受理告知书和终止调解告知书邮寄送达申请人,并不存在申请人主张的“未在法定期限内告知是否受理其投诉”的行为。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条“有下列情形之一的,行政复议机关应当决定驳回行政复议申请:(一)申请人认为行政机关不履行法定职责申请行政复议,行政复议机关受理后发现该行政机关没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的”的规定,被申请人已在申请人申请行政复议前履行了法定职责,申请人的复议申请理由与事实不符,请求依法驳回申请人的复议申请。

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复议申请。

本府查明:

2024年3月21日，被申请人收到申请人邮寄的反映广州某化妆品有限公司违反《化妆品监督管理条例》的投诉举报材料。其中，《投诉举报信》主要内容为：投诉举报请求：1.举报人手机不具备短信功能，请行政机关对投诉举报各个问题逐一以书面进行答复；2.责令被诉方依法召回不符合产品质量标准的产品；3.依法组织调解；4.依法奖励举报人；5.依据《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十七条 消费者与化妆品、保健食品等产品的生产者、销售者、广告经营者、广告发布者、推荐者、检验机构等主体之间的纠纷，参照适用本规定的法律规定，责令被申请人承担退一赔十的法律责任；6.依法将行政执法公示并将公示网站信息告知；7.依法对违法行为立案查处，如商家实地查无，依法将线索移送将违法经营店铺关闭；8.核查产品来源，对各方违法行为立案查处，并将处理结果书面告知举报人；事实和理由：申请人3月12日在被举报人经营的淘宝-某化妆品专营店店铺，购买了两款《某 防晒 BB 霜（自然白）+某无瑕修颜霜亮采色 1#》，规格是 1.5，单价为 1.5 元，订单号为 XXXX，申请人收到货后发现如下问题：1.依据《化妆品监督管理条例》第三条 本条例所称化妆品，是指以涂擦、喷洒或者其他类似方法，施用于皮肤、毛发、指甲、口唇等人体表面，以清洁、保护、美化、修饰为目的的日用化学工业产品。同类产品均以化妆品进行管理。而涉案产品（某防晒 B.B 霜自然白）无化妆品备案编号，申请人通过查询也未检索到涉案产品有备案，违反了《化妆品监督管理条例》第十七条。2.依据相关规定化妆品成分按含量降序排列。涉案产品（某无暇修颜霜亮采色 1#）标注的

产品备案号为粤 G 妆网备字 XXXX, 举报人通过化妆品备案查询系统发现, 涉案产品的成分排序与备案中的成分排序不一致, 应当依据《化妆品监督管理条例》第六十条处理。申请人在《投诉举报信》中注明联系地址为江苏省邳州市运河街道某 X 号, 投诉举报人电话为 1784959****。

2024 年 3 月 26 日, 被申请人作出穗云市监 12315 字〔2024〕XXXX 号《关于投诉受理告知书》, 主要内容为: “申某: 近日, 我局收到你关于官某某、广州某化妆品有限公司、广州某某玫联电子商务有限公司、官某龙的投诉材料, 经审查, 符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件, 我局决定受理。”并于同日邮寄送达申请人, 收件地址及电话与申请人在《投诉举报信》注明的一致, 申请人于 2024 年 3 月 29 日签收。

2024 年 4 月 8 日, 广州某化妆品有限公司向被申请人提交书面的《申请终止调解》, 主要内容为: “我广州某化妆品有限公司和投诉人(消费者)申某因购买两款《某 防晒 BB 霜(自然白)+某无瑕修颜霜亮采色 1#》发生消费纠纷, 我方能提供该产品的合法来源, 现投诉人(消费者)要求是退一赔十, 我方不能满足其要求, 现向贵所表明我方不接受调解, 申请终止, 让投诉人走其他法律途径解决。”

2024 年 4 月 11 日, 被申请人作出穗云市监嘉禾终调字〔2024〕XXXX 号《终止消费者权益争议调解告知书》, 因被投诉人明确拒绝调解, 依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定, 决定终止调解。

2024 年 4 月 12 日, 被申请人将上述《终止消费者权益争议

调解告知书》邮寄送达申请人，收件地址及电话与申请人在《投诉举报信》注明的一致，申请人于2024年4月14日签收。

另查明，申请人提交的订单信息显示，订单号XXXX的收货人为申某娜，收货地址为江苏省徐州市邳州市某X号。

申请人不服被申请人未在法定期限内作出是否受理其投诉广州某化妆品有限公司违反《化妆品监督管理条例》的事项并告知申请人的行为，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》第四条第二款规定：“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。”根据上述规定，被申请人具有对辖区内的投诉举报进行处理的法定职权。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第一款规定：“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。”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：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的……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。”《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定：“行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后，发现被

申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的，决定驳回申请人的行政复议请求。”本案中，被申请人于2024年3月21日收到申请人的投诉举报材料，于2024年3月26日作出《关于投诉受理告知书》，并于同日邮寄送达申请人，因被投诉人拒绝调解，被申请人于2024年4月11日作出《终止消费者权益争议调解告知书》，并于2024年4月12日邮寄送达申请人，申请人已签收上述文书，被申请人在本案受理前已依法履行法定职责。因此，对于申请人的行政复议请求，依法应予驳回。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可在收到本《驳回行政复议请求决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年五月二十三日

抄告：广州市市场监督管理局。