

# 广州市从化区人民政府

## 驳回行政复议请求决定书

从化府行复〔2024〕46号

申请人：吴某

被申请人：广州市从化区市场监督管理局

申请人申请确认被申请人未在法定期限内对其投诉作出是否受理并告知的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年3月7日予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

**申请人称：**

申请人在2023年12月20日通过向被申请人邮寄挂号信投诉举报广州某生物科技有限公司滴眼液违法一案（单号：XA11566071932），被申请人12月25日签收后，投诉是否受理未告知。申请人对被申请人处理此单投诉的程序不服，认为被申请人未履行法定的告知义务，其程序违法。

其一，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第

七条规定：“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”。

具体到本案，申请人通过邮寄提交的是投诉举报信，既有请求被申请人核查违法线索的请求，又有要求民事赔偿的诉求，同时提供了投诉和举报，被申请人理应对投诉和举报予以分别处理。

其二、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”。

具体到本案，被申请人于2023年12月25日收到投诉、举报信，被申请人理应在收到之日起七个工作日内将是否受理投诉的结果依法告知申请人。申请人并未收到被申请人关于投诉是否受理的相关告知，严重侵害了申请人的行政知情权，其未履行是否受理投诉的法定职责，属于程序违法。

具体到本案，是否受理告知时间计算为2023年12月25日+7工作日=2024年1月3日。

综上，被申请人在处理申请人的投诉过程中未履行法定的告知义务，侵犯了申请人的行政知情权，被申请人的未依法告知行为和申请人的行政知情权之间存在行政法上的利害关系，故申请人在本案中享有行政复议申请人的资格。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条“市场监

督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法”及《中华人民共和国行政复议法》“违法必纠”的基本原则，请求复议机关确认被申请人处理申请人的投诉未履行法定告知义务，属于违法，并责令其依法予以告知。

### **被申请人称：**

一、被申请人已依法履行法定职责。

2023年12月25日，被申请人收到申请人的投诉举报信，称在广州某生物科技有限公司（下文简称“被举报人”）经营的“天猫”店铺购买了“鱼腥草医用退热凝胶”，发现涉事商品涉嫌虚假宣传，要求被申请人处理退赔并要求被申请人对被举报人的违法行为进依法处理，要求赔偿精神损失费1000元，依法奖励申请人。被申请人于当天通过短信告知申请人已受理该次投诉事项。2023年12月29日，被申请人执法人员依法到被举报人处进行现场检查，经查明：1.现场被举报人负责人谭玉敏提供有效营业执照备查；2.执法人员打开被举报人“天猫”商城，发现该商品“鱼腥草医用退热凝胶”已下架；3.被举报人能提供该产品的索票索据，测试合格报告、第一类医疗器械生产备案凭证、第一类医疗器械备案信息表备查；4.查看后台发现该产品“鱼腥草医用退热凝胶”实际销量为27件，销售单价为9.8元/支；5.被举报人向执法人员反映，涉诉订单申请人并未发起退款，并表示对申请人的索赔要求认为不合理，拒绝赔偿并拒绝进一步调解。根据《市场监督管理投诉举报处理

暂行办法》第二十一条第（四）项的相关规定，被申请人决定终止调解。

被申请人执法人员查看涉事商品“鱼腥草医用退热凝胶”发现，被举报人宣传该商品“用于眼部疲劳，涩，痒等功效”，违反了《中华人民共和国广告法》第十六条医疗、药品、医疗器械广告不得含有下列内容的第（一）项“表示功效、安全性的断言或者保证”以及第四十六条“发布医疗、药品、医疗器械、农药、兽药和保健食品广告，以及法律、行政法规规定应当进行审查的其他广告，应当在发布前由有关部门（以下称广告审查机关）对广告内容进行审查；未经审查，不得发布”的规定。查看涉事商品后台发现，该商品上架时间为2023年9月25日，累计销量为27件。被举报人已整改下架，积极配合整改，违法行为轻微，根据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条第一款及《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（二）项规定，被申请人于2024年2月4日决定不予立案，2024年2月4日被申请人依法将上述结果答复录入平台办结工单，并短信告知申请人处理结果。

二、被申请人已依法处理申请人提出的投诉举报。

被申请人于2023年12月25日收到申请人提出的投诉举报后，依法进行了处理，于2023年12月29日对被举报人进行现场检查，于2024年1月15日延长是否立案期限，于2024年2月4日决定不予立案，并于2024年2月4日通过全国12315平台将不立案的情况及终止调解的情况告知申请人。

三、申请人与被申请人依法履行职责没有利害关系。

被申请人实际已于2023年12月25日受理该投诉，并短信告知申请人已受理该投诉。该告知是程序性处理行为，对申请人的人身权和财产权均不产生实际损害，且申请人未提供证据证明被申请人对于被举报人的处理与其具有利害关系，被申请人已通过全国12315热线系统将对被举报人不予立案的情况及同意退货退款但拒绝赔偿调解情况告知申请人，申请人的程序知情权没有受到侵害。

申请人提起的事项不符合《中华人民共和国行政复议法》的第三十三条及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项“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”规定的情形。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“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：（二）受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合行政复议法和本条例规定的受理条件的”的规定，恳请复议机关驳回行政复议申请。

综上，被申请人对申请人举报广州某生物科技有限公司的违法行为作出不予立案决定，证据充分，适用法律法规准确，程序合法。

被申请人依法履行了职责，且申请人的复议申请不符合受理条件，恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

**本府查明：**

申请人称其在广州某生物科技有限公司（下文简称“被举报人”）经营的天猫平台网店“某医生旗舰店”支付 8.80 元购买 1 瓶“鱼腥草滴眼液”，收货后认为上述产品属于假药，于 2023 年 12 月 21 日通过信件（单号：xa11566071932）向被申请人邮寄投诉举报信，要求被举报人退款 8.8 元，赔偿 1000 元，精神损害 1000 元及举报奖励。

2023 年 12 月 25 日，被申请人收到上述投诉举报信，并在全国 12315 平台予以录入。同日，被申请人通过全国 12315 平台向申请人手机尾号“2798”发送短信，告知申请人其举报已分送至从化区街口所，由从化区街口所告知处理结果。

2023 年 12 月 29 日，根据申请人提供的举报线索，被申请人前往被投诉人经营场所进行检查并组织调解。被举报人向其提交相关营业执照、第一类医疗器械生产备案凭证、第一类医疗器械生产备案信息表、测试报告等资料以供检查，并表示申请人索赔要求不合理，拒绝赔偿及进一步调解。

其后，被举报人向被申请人提交产品销售记录截图等资料，表示已自行整改下架涉案产品。上述截图信息显示，累计销量 27，结束时间 2024-01-30。因被举报人明确拒绝调解，被申请人于 2024 年 2 月 4 日作出终止调解的决定。同时，根据调查情况，被申请人对被举报人的行为作出不予立案的决定。同日，被申请人通过全国 12315 平台向申请人手机尾号“2798”发送短信，告知上述调查、不予立案及终止调解的结果。

以上事实，有涉案商品照片、涉案产品交易页截图、投诉举报信、现场笔录、现场照片、情况说明、营业执照、第一类医疗器械生产备案凭证、第一类医疗器械生产备案信息表、测试报告、产品销售记录截图、全国 12315 平台短信截图（若干）等证据予以证实。

申请人申请确认被申请人未在法定期限内对其投诉作出是否受理并告知的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

### **本府认为：**

根据《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”，被申请人具有对辖区内投诉举报行为处理的职权。

《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”。

本案中，被申请人于2023年12月25日收到申请人的投诉举报材料，同日将该投诉举报事项录入全国12315平台，并通过短信告知申请人。上述短信内容未明确告知申请人其投诉事项已受理，本府予以指正，但结合被申请人针对涉案投诉事项，确在受理后依法开展监督检查及组织调解工作，并将调解结果告知申请人，亦充分保障了申请人的相关权利，而告知投诉事项是否受理系过程性行为，对申请人的权利义务并不产生实质影响。故针对投诉事项，被申请人主张其已在法定期限内履行职责，本府予以采纳。

综上，被申请人已在法定期限内履行职责，应予驳回申请人的行政复议请求。

**本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以在收到本决定书之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

广州市从化区人民政府

二〇二四年四月二日

