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〕110号

申请人：郭某

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对其投诉事项作出是否受理的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年4月24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：

申请人于2024年2月25日在拼多多平台购买了广州市某电子商务有限公司（以下简称被举报方）销售的巴沙氨糖软骨素骨胶原钙片，收货后发现其保健功效仅为增加骨密度，但其在销售该产品过程中却以“关节疼痛、滑膜炎”等字眼虚假宣传、暗示了功效、疗效，该情形违反相关法律规定。

申请人为维护自身的权益，请求行政机关处置被举报方法律责任，收集民事权益救济的证据。

申请人于2024年3月11日通过邮政挂号信寄递的方式向被申请人提交投诉举报案件。经查询，被申请人2024年3月14日签收了该挂号信函XB19907829242。次日，被申请人将案涉投诉事项分送至其派出机构从化区江埔所进行处理。2024年3月29日，被申请人向申请人作出关于案涉投诉事项处理的行政答复内容。申请人因不服被申请人针对案涉投诉事项在法定期限内未告知申请人投诉是否受理的行为，遂提起行政复议。

申请人认为，申请人向被申请人提交的投诉举报案件(投诉举报函)中同时包含有“投诉事项”和“举报事项”。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”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”。

2024年3月15日至2024年3月29日已超过7个工作日。

申请人作为被申请人的行政答复相对人，其应当根据上述办法规定在法定期限内及时将案涉投诉事项是否受理的决定告知申请人，否则将导致申请人的知情权在一定程度上受损的事实客观

存在。故被申请人在法定期限内未告知申请人投诉是否受理的行为属于行政程序违法。

综上，为维护申请人的权益，故请贵机关支持申请人的行政复议请求。

被申请人称：

一、被申请人已依法履行法定职责。

2024年3月14日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，申请人在投诉举报信件中反映其在广州市某电子商务有限公司（下文简称“被投诉人”）的拼多多平台网店购买的产品“巴沙氨糖软骨素”存在发布违法广告的情况。

2024年3月18日，被申请人短信告知申请人投诉事项决定受理。

2024年3月25日，被申请人经商事登记系统查询发现已于2024年3月13日对广州市从化区江埔街从化大道南某街*号*幢*房自编之一进行现场检查，现场未发现被投诉人经营主体存在，该公司已于2024年3月15日被被申请人纳入实地查无异常名录。

二、被申请人已依法处理申请人提出的投诉。

《市场监督管理行政处罚程序规定》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”。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款“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，被投诉人被纳入异常名录，无法取得联系，属于上述法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。

被申请人于2024年3月14日收到申请人提出的投诉举报后，依法进行了处理。于2024年3月18日短信告知其投诉事情决定受理，因2024年3月25日查询发现对被投诉人于2024年3月15日被被申请人纳入实地查无异常名录，于2024年3月29日通过全国12315平台将被投诉人实地查无，被申请人决定终止调解的情况告知申请人。

综上，被申请人对申请人投诉举报广州市某电子商务有限公司的违法行为按期处理，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：

申请人通过信号件（邮件号：XB19907829242）向被申请人邮寄《投诉举报函》，称其于2024年2月25日在广州市某电子商务有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的拼多多店铺某店购买1盒巴沙氨糖软骨素骨胶原钙片，收货后认为涉案产品的保健功效仅为增加骨密度，被投诉人以“关节疼痛、滑膜炎”等字

眼虚假宣传、暗示了功效、疗效，该情形违反相关法律规定，要求被申请人对被投诉人的违法行为进行查处，并要求被投诉人给予其民事赔偿。

2024年3月14日，被申请人收到上述《投诉举报函》，对涉及的投诉、举报事项予以分别录入全国12315平台。2024年3月18日，被申请人对申请人反映的投诉事项予以受理，并于同日通过全国12315平台短信向申请人手机号“18694084890”发送信息，告知申请人其所反映的投诉事项已受理的结果。上述短信详情显示：发送状态为用户已接收。

2024年3月29日，被申请人穷尽手段后，仍无法与被投诉人取得联系，进而作出终止调解的决定。同日，被申请人通过全国12315平台短信向申请人手机号“18694084890”发送信息，告知申请人其所反映的投诉事项已终止调解的结果。上述短信详情显示：发送状态为用户已接收。

以上事实，有投诉举报函、物流信息、现场笔录、现场照片、全国12315平台短信详情截图（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对其投诉事项作出是否受理的行为违法，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”。

本案中，被申请人于2024年3月14日收到申请人的投诉事项，于3月18日对该投诉事项作出受理决定，并于同日通过全国12315平台短信向申请人手机号“***”发送信息，告知申请人其所反映的投诉事项已受理的结果。故被申请人已履行上述法律规定的职责，申请人的复议请求，与事实不符，本府不予支持。

综上，被申请人在受理前已经履行法定职责，应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

二〇二四年五月十六日