

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〕117号

申请人：申某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人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，于2024年4月23日向本府申请行政复议，本府依法于2024年4月28日予以受理。本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人称：

申请人于3月18日在被举报方经营的淘宝“某旗舰店”店铺，购买了一款《约肤男士轻装素颜霜》，据相关规定化妆品成分按含量降序排列。涉案产品标注的产品备案号为粤G妆网备字2022090949，举报规格是50g，单价为9.8元，订单号为3816922392541753403。申请人收到货后发现如下问题：1. 依据相关规定化妆品成分按含量降序排列。涉案产品标注的产品备案号

为粤G妆网备字2022090949，申请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；2. 涉案产品生产日期为2023年11月17日，申请人联系商家后，商家提供不出来该批次的检测报告，也无法提供出来进货证明，涉案商家未履行进货查验责任义务，应当依据《化妆品监督管理条例》第六十二条第一款第（二）项的规定处理。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XA3018681XXXX，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，其行政行为违法上述法律规定，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。

被申请人称：

一、被申请人已依法履行法定职责。

2024年3月25日，被申请人收到申请人的投诉举报信，申请人称其在淘宝平台-某旗舰店购买了1瓶产品名称为“约肤男士轻装素颜霜”的化妆品，发现该产品标签上的成分排序与备案系统中的成分排序不一致以及涉案商家未履行进货查验义务，要求被申请人依法进行处理，并要求组织调解，责令被投诉人退一赔十。

2024年4月8日，执法人员到被诉某生物技术有限公司核实检查，现场该公司能提供有效的营业执照和化妆品生产许可证。经核实，产品“约肤男士轻装素颜霜”是由某生物技术有限公司生产，已经取得了国产普通化妆品备案，备案日期2022年04月12日，备案编号粤G妆网备字2022090949，现场该公司提供了涉案批次产品的批生产记录及成品检验报告。现场执法人员查看了涉案批次产品的生产投料记录，并与涉案产品外包装标示及该产品在国产普通化妆品备案系统中上传备案的外包装标示的成分

排序，经比对，在成分排序上均是一致的，且均是以成分含量从多到少排序，因未发现有违法行为，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项规定，被申请人于2024年4月28日决定不予立案，2024年4月28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。

再查明，涉案商家“淘宝-某旗舰店”不是某生物技术有限公司所经营管理，该企业并不了解商家“淘宝-某旗舰店”的经营销售情况，无法就申请人提出的调解事项组织调解，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）项的相关规定我局决定终止调解，并于2024年4月29日录入平台办结工单，并短信告知申请人终止调解的情况。

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2024年3月25日收到申请人提出的投诉举报后，依法进行了处理，于2024年4月8日对被投诉举报人进行现场检查，于2024年4月28日决定不予立案，并分别于2024年4月28日、29日通过全国12315平台将被申请人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2024年3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终止调解情况告知申请

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》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企业某生物技术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。被申请人已在法定期限内履行了核查的职责，对申请人履行了处理结果的告知义务，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：

申请人称其于2023年11月25日在海南诺源生物科技有限公司经营的天猫平台网店“某旗舰店”购买产品“约夫男士轻装素颜霜”，认为该商家销售的涉案产品的成分排序与备案中的成分不一致，且该商家存在未履行进货查验义务，未能涉案批次产品的检测报告及进货证明，违反《化妆品监督管理条例》的规定，于2024年3月22日通过信件（单号：XA3018681XXXX）向被申请人邮寄投诉举报信，要求被申请人对涉案产品的生产某生物技

术有限公司（下文简称“被投诉人”）的违法行为进行查处，并组织双方进行调解，以及给予其举报奖励。

2024年3月25日，被申请人收到上述投诉举报信，并在全中国12315平台分别录入其投诉和举报事项。同日，被申请人通过全国12315平台向申请人手机尾号“1837”发送两条短信，告知申请人其投诉、举报已分送至从化区太平所，由从化区太平所告知处理结果。

2024年4月8日，被申请人前往被投诉人经营场所进行检查，并组织被投诉人进行调解。现场检查时，被投诉人向被申请人提交相关营业执照、涉案批次产品的生产记录及成品检验报告等资料以供检查，同时表示天猫平台网店“某旗舰店”并非其公司经营，并不了解相关网店的经营销售情况，而产品外包装与备案系统中的外包装标示的成分排序一致的，对申请人的要求，无法调解。

根据调查情况，被申请人于2024年4月28日对申请人反映的举报事项作出不予立案的决定，并于同日通过全国12315平台向申请人手机尾号“1837”发送短信，告诉申请人上述调查情况及不予立案结果。因双方就退赔事项无法达成一致意见，被申请人于2024年4月29日对申请人的投诉事项作出终止调解的决定，并于同日通过全国12315平台向申请人手机尾号“1837”发送短信，告诉申请人投诉事项终止调解的结果，并告知其与网店“某旗舰店”之间的纠纷，可向该网店经营者所在地相关部门投诉。

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、情况说明、生产记录、成品检验报告、全国 12315 平台短信截图（若干）等证据予以证实。

申请人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：……（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……；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 2024 年 3 月 25 日收到申请人的投诉举报材料，同日将该投诉事项录入全国 12315 平台，并通过短信告知申请人相应情况。虽上述短信内容未明确告知申请人其投诉事

项已受理的结果，但针对申请人的投诉事项，被申请人确在发送告知短信后，依法对涉及辖区内的产品生产企业开展监督检查及组织双方进行调解，并将调解结果告知申请人，且告知是否受理的行为系过程性行为，对申请人的权利义务并不产生实质影响，而申请人所反映商家“某旗舰店”存在的违法行为，亦可向该网店经营者所在地相关部门反映。故针对投诉事项，被申请人主张已在法定期限内履行相应职责，本府予以支持，但其未能明确告知申请人其投诉事项是否受理的结果，本府予以指正。

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

二〇二四年五月二十七日