

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〕317号

申请人：梁某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人请求确认被申请人未在法定期限内对其提出的投诉事项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10月12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8月30日通过挂号信(单号:XA36416407545)向被申请人邮寄了投诉举报信，投诉举报广州某科技有限公司开设的天猫店铺：某旗舰店购买“植萃紫草舒缓膏”，虚假宣传治疗功

效，被申请人于 2024 年 9 月 2 日签收。但截至今日，申请人未收到被申请人关于投诉的任何回复。根据《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”以及《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条“消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者”的规定，被申请人自收到申请人的投诉举报信至今，已经远超法定期限，投诉事项未告知申请人是否受理，其行为构成行政不作为。

综上所述，被申请人未在法定期限内履行法定职责，为维护申请人的合法权益，特向贵府提起行政复议，望贵府依法支持申请人的复议请求。

被申请人称：

一、被申请人已依法履行法定职责。

被申请人于 2024 年 9 月 2 日收到申请人邮寄的投诉举报书。

上述投诉举报书反映被投诉人“广州某科技有限公司”开设的天猫店铺：某旗舰店所销售的化妆品“植萃紫草舒缓膏”宣称有“止痒功效”，故申请人认为被投诉举报人存在虚假宣传的违法行为并向被申请人提出投诉举报，要求对被投诉举报人进行立案调查并依法赔偿，依据相关规定奖励申请人。2024 年 9 月 9 日，被申请人依法告知申请人已受理其投诉事项。目前上述投诉举报情况正在调

查处理阶段。

二、被申请人已依法办理申请人提出的投诉举报。

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条“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”，第十二条第一款“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理”，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”。

《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条“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”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报”的规定，被申请人于2024年9月2日收到申请人寄来的投诉举报信后，已依法进行处理。

投诉事项处理情况：2024年9月9日，被申请人依法告知申请人已受理其投诉事项。目前正在对双方进行调解。

举报事项处理情况：因案情复杂，被申请人延长了核查期限，由2024年9月24日延期至2024年10月17日。目前正在调查中。

三、申请人与被申请人依法履行职责没有利害关系。

被申请人已通过全国12315平台短信发送功能将投诉事项受理情况和投诉举报事项办理情况告知申请人，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》的第十一条及《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（一）、（二）项“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；（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。

本府查明：

申请人称其在广州某科技有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的天猫平台店铺“某旗舰店”购买涉案产品“止痒膏”，收货后认为被投诉人涉嫌虚假宣传，产品不具有止痒等功效，遂于2024年8月30日通过信件（邮件号：XA36416407545）向被申请人邮寄

投诉举报信，投诉请求包括要求被申请人查处违法行为、责令被投诉人依法赔偿等。

2024年9月2日，被申请人收到上述投诉举报信。被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，对申请人提出的投诉事项决定予以受理，并于2024年9月9日向申请人手机尾号“3904”发送短信，告知申请人其提出的投诉事项已受理的结果。该短信详情，显示发送状态为用户已接收。

以上事实，有商品页面截图、投诉举报信、信件物流详情（邮件号：XA36416407545）、短信详情等证据予以证实。

申请人请求确认被申请人未在法定期限内对其提出的投诉事项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9月2日收到申请人提交的投诉材料，后根据调查情况于2024年9月9日将涉案投诉事项已受理

的结果告知申请人，被申请人已在法定期限内履行职责。此外，对于申请人提出其在投诉举报信中明确写明，投诉举报人手机号码已取消短信接收功能，本府认为，上述规定并未明确限定被申请人向投诉举报人告知投诉结果的方式，申请人以手机号码取消短信接收功能为由不接受短信通知与常理不符，且于法无据，亦将浪费行政资源，降低行政效率。故申请人关于告知方式的单方限定不能对被申请人产生效力，被申请人以短信方式告知申请人并无不当。因此，该告知系过程性行为，对申请人的权利义务并不产生实质影响，亦未违反程序规定。

综上，被申请人在行政复议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。

（此页无正文）

本件与原件核对无异

广州市从化区人民政府

二〇二四年十一月四日

抄告：市市场监管局