

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕98号

申请人：陈XX。

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局。

地址：广州市南沙区黄阁镇凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

法定代表人：郑康，职务：局长。

申请人不服被申请人作出的《结案反馈》（编号：144011500202212182188XXXX），认为被申请人未依法履行处理投诉举报的法定职责，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人作出的《结案反馈》（编号：144011500202212182188XXXX），责令被申请人履行法定职责，限期作出处理。

申请人称：

申请人于2022年12月18日通过全国12315平台对商家广州XX服饰有限公司（下称被投诉举报人）进行了投诉举报，请求被申请人责令被投诉举报人依法赔偿，并依法给予行政处罚。被申请人作出《结案反馈》（投诉单编号：144011500202212182188XXXX）。本案被投诉举报人利用“好评返现”销售三无产品，其不正当竞争、欺诈消费者的行为违反了《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护法》。申请人通过全国12315平台向被申请人投诉举报此事并附有违法线索，被申请人应当根据诉转案的机制，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、第十九条、第二十一条及《中华人民共和国行政处罚法》第五十四条，依法对违法商家进行立案处理，给予行政处罚。

被申请人于2022年12月26日受理，于2023年2月15日作出《结案反馈》（编号：144011500202212182188XXXX）。从《结案反馈》（编号：144011500202212182188XXXX）可知，被投诉举报人于2022年7月6日已被列入经营异常名录，但申请人仍能在2022年12月10日在被投诉举报人处购买涉案产品并受到欺诈，证明被投诉举报人始终在正常经营并未受到任何实质影响。被投诉举报人异地经营、虚假注册行为违反了《中华人民共和国公司法》第七条、第三十条、第二百一十一条，《中华人民共和国公司登记管理条例》第六十七条及《中华人民共和国企业法人登记管理条例施行细则》第六十条的规定，应当

对其作出依法吊销营业执照等行政处罚。

被申请人应根据《中华人民共和国电子商务法》第十三条、第二十七条、第二十九条及《网络交易监督管理办法》第三十四条的规定，将相关线索的调查结果告知上海市长宁区市场监督管理局，建议其在 XX 交易平台对被投诉举报人网店采取停止提供交易平台服务等措施，制止被投诉举报人通过网络经营继续实施违法行为。

被申请人在被投诉举报人办理登记注册营业执照时未依法履行法定职责，未核查被投诉举报人租房合同、注册信息等手续，出现了找不到被投诉举报人的情况。被投诉举报人网店仍在正常经营，被申请人未通过网店联系被投诉举报人就作出无法联系的结论于法无据，申请人提供的证据足以证明被投诉举报人违法，被申请人未根据诉转案的机制进行立案调查，其适用法律错误、程序违法。

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第二款、《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》（〔2013〕行他字第 14 号）的规定，申请人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，应当具备行政复议的主体资格，请求依法支持申请人的行政复议请求。

被申请人答复称：

被申请人于 2022 年 12 月 18 日收到申请人的投诉举报及材料。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规

定，被申请人依法履行职责：

一、对于申请人的投诉事项。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条第一款及《中共广州市南沙区南沙街道工作委员会、广州市南沙区人民政府南沙街道办事处职能配置、内设机构和人员编制规定》（穗南编〔2020〕60号）第四条等规定，被申请人收到申请人的投诉（编号：144011500202212182188XXXX）后，于2022年12月19日通过全国12315平台分流至南沙区人民政府南沙街道办事处（下称南沙街道办事处）处理，并于2022年12月22日通过短信告知申请人其投诉事项已转南沙街道办事处以及法律依据。

南沙街道办事处针对投诉事项的处理情况：于2022年12月26日受理，2023年1月1日至2月14日，工作人员对申请人的投诉事项展开调解。经查，被投诉举报人于2022年7月6日因“经核实未在登记住所从事经营活动”已被列入企业经营异常名录，且被投诉举报人登记住所为集群地址，不在登记住所实地办公，故无法联系被投诉举报人，无法组织调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条和第二十一条第一款第（七）项及《广州市行政调解规定》第二十二条第一款第（六）项规定，依法作出终止调解处理。工作人员于2023年2月14日通过短信方式告知申请人处理结果，并将该结果同步反馈至全国12315系统。

二、对于申请人的举报事项。

根据《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）、《广州市南沙区机构改革方案》（穗南发〔2019〕1号）、《关于印发〈南沙区综合行政执法改革若干问题的工作指引〉的通知》（穗南编函〔2019〕1号）等文件规定，南沙区综合行政执法局负责在南沙区范围内行使工商、质监、食品药品等领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权，处理相关的举报事项，被申请人不具备对涉嫌违法违规行为的举报线索的处理职权。因此，被申请人于2022年12月22日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第XX号），并于2022年12月22日以OA系统转送至南沙区综合行政执法局，通过短信告知申请人其举报事项已移送至有权处理机关南沙区综合行政执法局，同时告知了移送依据以及联系方式。

此外，关于申请人提出被申请人在给被投诉举报人办理公司登记注册许可时，未依法履行法定职责的问题。首先，按照“一行为一复议”的原则，申请人对该设立登记许可行为有异议的，应另行申请复议；其次，申请人并非上述行为的行政相对人或利害关系人，无申请复议的资格；最后，被投诉举报人于2021年2月25日设立登记，根据《关于印发南沙首批相对集中行政许可权改革试点集中事项目录清单的通知》（穗南开管〔2017〕2号），包含公司设立登记许可事项在内的76大项（143子项）行政审批和公共服务事项已于2017年12月18日起交由开发区（区）行政审批局集中行使，被申请人并非作出

被投诉举报人设立登记许可决定的行政机关，非适格被申请人。

关于申请人提出被申请人应当“将相关线索调查结果告知上海市长宁区市场监督管理局，建议其对XX交易平台对涉事企业网店采取停止提供交易平台服务等措施”等的主张。如上文所述，投诉举报信工单中的涉嫌违法线索，被申请人已按规定转给了有处理权限的部门（区综合行政执法局），已履行相应职责，而被申请人无相关线索调查权，更毋论将线索调查结果告知相应电子商务平台经营者所在地市场监管部门，且目前无任何法律法规规定“收到关于电子商务经营者的举报事项的市场监管部门，应当将线索调查结果告知相应电子商务平台经营者所在地的市场监管部门”，申请人所主张的“告知”及“建议”义务无法律依据。

综上，被申请人已按法定程序处理了申请人的投诉举报，已履行完毕相关行政职责，不存在违法行为，请依法驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2022年12月18日，申请人通过全国12315平台进行投诉举报，并形成《广东市场监督投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202212182188XXXX）。该投诉单主要载明：“投诉人：陈XX，联系电话：XX。投诉详情信息：企业名称：广州XX服饰有限公司；商品/服务类型：其他外衣；品牌：XX；争议发生时间：2022-12-18；投诉问题类型：不符合国家强制性标准；诉求内容：停止侵权、核定侵权责任、赔偿损失、退赔费用、退

货。投诉内容：投诉人于 2022 年 12 月 10 日在被投诉人店铺购买了‘涉案产品’，收到货后（有完整开箱视频）发现其产品没有生产厂家、厂址、执行标准、合格证，为“三无”产品，味道刺鼻质量差。当时投诉人购买时是基于其好评，经查验包裹内卡片和咨询商家得知，原来其是有‘好评返现’活动，按商家要求给予五星评价、好评，可获得好评返现 2 元（实际返了 5 元），商家以通过贿赂消费者的方式获得不实评价，此活动严重侵害了本人作为消费者的知情权和选择权，并导致本人受其不实评价误导严重影响了消费时的判断，综上所述，被投诉人行为违反《中华人民共和国产品质量法》第二十七条、第三十六条、第五十四条，《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第五十五条，《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条、第二十条，《中华人民共和国电子商务法》第十七条，请责令商家依法赔偿，并依法给予行政处罚。”

2022 年 12 月 19 日，被申请人在全国 12315 平台上将申请人的投诉事项转到南沙街道办事处处理。2022 年 12 月 22 日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第 XX 号），将被投诉举报人涉嫌违法违规的举报线索转送广州市南沙区综合行政执法局处理，并于同日以电子公文形式送达广州市南沙区综合行政执法局。

2022 年 12 月 22 日，被申请人通过短信平台向申请人手机号 XX 发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】陈 XX：我局已收到你关于广州 XX 服饰有限公司的投诉事项，依照

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，已将你的投诉事项转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处。另你反映被诉公司存在涉嫌违法违规的行为，因我局不具备对涉嫌违法行为的举报线索的调查处理职权（详见《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》），现已将你的举报线索转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，后续进展情况及处理结果详询南沙区综合行政执法局（联系电话：020-34683686）。”

2022年12月26日，被申请人通过全国12315平台告知申请人投诉的受理情况，告知内容为：“经审查，符合受理条件，决定受理。”

2023年2月14日，被申请人在全国12315平台对申请人的投诉作出《结案反馈》（编号：144011500202212182188XXXX）（下称《结案反馈》），内容为：“2023年1月1日至2023年2月14日，我工作人员就投诉所指问题展开调解。经查，被诉公司于2022年7月6日因‘经核实未在登记住所从事经营活动’已被列入企业经营异常名录。因无法联系被投诉人，无法组织涉诉双方开展调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条及第二十一条第一款第（七）项的规定，我工作人员依法终止调解。建议投诉人通过仲裁或诉讼等其他法律途径进行维权。2023年2月14日，我工作人员以短信方式告知投诉人处理依据和结果。”同日，被申请人将上述反馈内容通过短信方式成功发送至申请人手机号XX。

另查明，被投诉举报人的注册地址为广州市南沙区 XX，经营范围为服装服饰零售等。被投诉举报人于 2022 年 7 月 6 日因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”的事由被列入经营异常名录。

2023 年 3 月 6 日，申请人不服被申请人作出的《结案反馈》，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的《投诉详情》，被申请人提供的《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202212182188XXXX）、全国 12315 平台流转信息页面截图、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第 XX 号）、电子公文收文页面截图、短信发送平台页面截图、国家企业信用信息公示系统截图等。

本府认为：

一、被申请人具有对申请人的投诉事项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》（国家市场监督管理总局令第 61 号）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。”第十二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级以上市场监督管理部门处理。”本案中，被投诉举报人住所地在南沙区，属于被申请人行政管辖范围，因此，被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

二、被申请人作出的《结案反馈》事实清楚，证据充分，

适用依据正确，程序合法。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）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。”第十六条第一款规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”第二十一条规定：“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。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，申请人通过全国12315平台提出的诉求内容同时包含投诉事项和举报事项，被申请人对此予以分别处理。针对申请人提出停止侵权、核定侵权责任、赔偿损失、退赔费用、退货的诉求，被申请人依法进行调解，但因被投诉举报人于2022年7月6日被列入经营异常名录，且未在其登记住所实地办公，无法联系被投诉举报人，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）第二十一条第（七）项规定，终止调解，向申请人作出《结案反馈》，告知申请人终止调解的决定和理由，事实清楚，证据充分，适用依据正确，本府予以认可。被

申请人于 2022 年 12 月 18 日收到申请人的投诉工单，于 12 月 26 日予以受理并告知申请人受理情况，于 2 月 14 日作出《结案反馈》，程序合法。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第三十一条第一款规定：“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。”

《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113 号）第二条规定：“广州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：（一）行使工商管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使。相关行政执法权由广州市南沙区综合行政执法局集中行使后，其他行政主管部门不得再行使……”

本案中，申请人提出产品存在质量问题，要求对被投诉举报人予以行政处罚的诉求，属于涉行政处罚后果的举报事项，依照上述规定，涉行政处罚的举报事项不属于被申请人的法定职责。被申请人据此作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2022〕第 XX 号），将该举报事项转送至有处理职权的南沙区综合行政执法局，并通过短信告知申请人转送情况，依法有据，本府予以支持。

三、关于申请人认为被申请人应当将线索调查结果告知被投诉举报人平台所在地主管部门的问题。

根据《中华人民共和国电子商务法》第二十九条“电子商

务平台经营者发现平台内的商品或者服务信息存在违反本法第十二条、第十三条规定情形的，应当依法采取必要的处置措施，并向有关主管部门报告。”的规定，应当依法采取必要的处置措施并向有关主管部门报告的主体是电子商务平台经营者。因此，申请人认为被申请人应履行法定职责将相关线索调查结果告知平台所在地主管部门，缺乏法律依据，本府不予支持。

四、关于申请人认为被申请人在被投诉举报人办理登记注册营业执照时未依法履行法定职责的问题，属于另一具体行政行为，不属于本案的审查范围，本府不予审查。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项的规定，维持被申请人作出的《结案反馈》（编号：144011500202212182188XXXX）。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》之日起15日内向广州铁路运输法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年四月二十八日