

# 广州市南沙区人民政府

## 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕279号

**申请人：**杨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。

申请人认为被申请人未履行法定职责，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：**

确认被申请人未履行告知申请人投诉处理结果的行为违法，责令被申请人依法予以告知。

**申请人称：**

申请人于2023年4月21日向被申请人邮寄投诉举报材料，投诉举报广州XX电子商务有限公司购物消费纠纷。被申请人于2023年4月27日出具《告知书》告知申请人已受理投诉，并告知投诉事项移送南沙街道办事处办理。根据《市

场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定，被申请人具有处理投诉事项职责。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定，自投诉受理之日起四十五个工作日内申请人与被投诉人未能达成调解协议的，应当终止调解，被申请人应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知申请人。但截至2023年7月7日，本案投诉受理已经满四十五个工作日，被申请人仍未依法告知申请人终止调解情况。综上，被申请人对申请人的投诉未履行法定告知义务，侵犯申请人的行政知情权。被申请人未依法告知行为与申请人的行政知情权存在利害关系，申请人具有行政复议申请人的资格。

**被申请人答复称：**

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，被申请人依法履行职责。

一、针对申请人的投诉事项，被申请人已依法告知申请人的投诉事项受理情况并依法处理申请人的投诉内容，亦将处理结果告知了申请人，已履行了行政职责。

被申请人收到申请人的投诉举报材料后，录入全国12315平台，形成投诉单（编号：2144011500202304280561XXXX）。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条、《中共广州市南沙区委机构编制委员会关于印发〈中共广州市南沙区南沙街道工作委员会、广州市南沙区南沙街道办事处职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（穗南编〔2020〕XX号）第四条等

规定，被申请人通过全国 12315 平台分流至南沙街道办事处处理并作出《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第 XX 号），告知申请人针对其投诉事项，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，已将投诉内容做受理登记，转广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理，并于 2023 年 4 月 29 日通过邮寄方式送达申请人。

广州市南沙区人民政府南沙街道办事处针对投诉事项的处理情况：2023 年 4 月 28 日至 7 月 3 日，工作人员就投诉所指问题展开调解。调解的过程中，申请人向被申请人提交了《撤销投诉申请书》，表明其自愿申请撤回投诉。被申请人于 2023 年 5 月 25 日收到申请人的《撤销投诉申请书》。2023 年 7 月 3 日，被申请人通过电话向申请人核实该《撤销投诉申请书》的相关情况，申请人予以认可。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项及《广州市行政调解规定》第二十二规定，工作人员依法作出终止调解并结单处理，同时告知投诉人，反馈至全国 12315 平台。因此，针对申请人的投诉事项，被申请人已依法处理并履行了告知处理结果的行政职责。且申请人已经与被投诉人达成一致并自愿申请撤回投诉，申请人的投诉已经得到实质解决，申请人的权益未受到损害，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

二、针对申请人的举报事项，申请人的举报内容不属于被申请人的职责范围，被申请人已按照程序要求移交有权处

理部门并书面通知申请人。

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，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），并于2023年4月28日以OA系统转送至南沙区综合行政执法局，亦依法邮寄了《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第XX号）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。被申请人已按照规定及时将举报材料移交至有权处理的部门并书面通知申请人，被申请人已履行完毕相关行政职责，不存在不依法履行职责的行为。

综上，被申请人已经按照法定程序处理了申请人投诉举报内容，已履行完毕相关行政职责，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

**本府查明：**

2023年4月27日，申请人向被申请人提交《投诉/举报信》，载明：“投诉/举报人：杨XX，电话：1339512XXXX；

被投诉/举报人: 广州 XX 电子商务有限公司; 投诉/举报请求: 责令被投诉/举报人依法下架涉案违法产品, 并依法处理, 组织电话调解化解矛盾, 要求退还购物款 XX 元, 并且十倍赔偿 XX1 元。投诉/举报事实及理由: 因为生活需要, 2023 年 4 月 17 日, 我在被投诉/举报人开设的拼多多店铺处买了 2 台台式电脑, 合计 XX 元, 订单号: 230417-42922940358XXXX。……” 2023 年 4 月 28 日, 被申请人在全国 12315 平台对申请人的投诉进行登记并形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》(编号: 2144011500202304280561XXXX)。同日, 被申请人将该投诉单转到广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理。

2023 年 4 月 27 日, 被申请人作出《举报转办告知书》(穗南市监转办〔2023〕第 XX 号), 将广州 XX 电子商务有限公司(下称被投诉举报人)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, 并于次日以电子公文形式将相关材料送达广州市南沙区综合行政执法局。同日, 被申请人向申请人发出《投诉举报处理情况告知书》(穗南市监告知〔2023〕第 XX 号), 告知申请人上述投诉和举报处理情况, 并于 2023 年 4 月 29 日送达申请人。

2023 年 5 月 25 日, 申请人以邮寄方式向被申请人提交《撤销投诉申请书》, 撤回其对被投诉举报人(订单号为 230417-42922940358XXXX)提起的投诉。

2023 年 7 月 3 日, 被申请人拨打申请人的电话号码 1339512XXXX, 了解申请人撤回对被投诉举报人的投诉事宜。申请人确认撤回对被投诉举报人的投诉, 被申请人遂告知申

请人对其投诉事项作结单处理。

另查明，被投诉举报人的注册地址为广州市南沙区 XX 路 XX 号，经营范围为互联网商品零售（许可审批类商品除外）等。

2023 年 8 月 7 日，申请人认为被申请人未履行法定职责，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/举报信》及送达凭证，被申请人提供的《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202304280561XXXX）、全国 12315 平台操作系统截图、《投诉举报处理情况告知书》（穗南市监告知〔2023〕第 XX 号）及送达凭证、《撤销投诉申请书》及送达凭证、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第 XX 号）、电子公文收文页面截图、电话录音光盘，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，属于被申请人行政区域管辖范围，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、被申请人已对申请人的投诉事项履行法定职责。

《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。”第十八条第一款规定：“调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；……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，申请人向被申请人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。针对申请人提出组织电话调解化解矛盾、退还购物款XX元并十倍赔偿XX1元的投诉事项，被申请人已于2023年4月27日按规定分流至广州市南沙区人民政府南沙街道办事处处理，并书面告知申请人分流处理的情况。2023年5月25日，因申请人向被申请人撤回对被投诉举报人的投诉，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)第二十一条第一款第一项的规定,终止调解并作结单处理,被申请人亦通过电话告知申请人结单处理情况。据此,被申请人已依法履行处理申请人投诉的法定职责,本府予以认可。申请人提出被申请人未履行告知申请人投诉处理结果行为违法的主张缺乏事实和法律依据,本府不予支持。

**本府决定:**

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项的规定,驳回申请人的行政复议申请。

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,依法向广州铁路运输法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年九月二十七日