

广州市花都区人民政府

行政复议决定书

花都府行复〔2021〕358号

申请人：李某某。

被申请人：广州市花都区市场监督管理局。

申请人认为被申请人未在法定时间内向其书面反馈举报投诉案件处理结果，行政不作为，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：

确认被申请人未在法定时间内向申请人以书面反馈举报投诉案件处理结果违法。

申请人称：

因维权救济需要，申请人于2021年07月15日以挂号信（XA17884910144）方式邮寄了一份投诉举报材料向被申请人举报投诉广州市某某进出口有限公司销售的“小黄人果汁布丁”不符合规定。但是被申请人一直未向申请人作出书

面告知举报投诉处理结果，遂复议。

1、申请人向被申请人提出举报投诉广州市某某进出口有限公司销售的“小黄人果汁布丁”不符合相关规定。被申请人收到申请人举报投诉信材料应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定将举报和投诉作出区分对待处理，并依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》作出告知是否受理或者不予受理的告知。如被申请人已经受理申请人的投诉案件只是未履行告知义务的情况下应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条有下列情形之一的，终止调解：第（五）项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在法定限期内作出终止调解书告知投诉人。申请人认为被申请人未履行告知投诉案件是否受理或者不予受理，也未在限期内处理申请人投诉案件违法了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条、第十四条、第二十一条第（五）项规定。

2、如被申请人自收到申请人的举报投诉信材料已经按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定将举报和投诉作出区分对待处理的，被申请人还应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。由于申请人并未

向被申请人提供举报人的身份证核实举报身份并不属于实名举报，因此不应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。

申请人认为被申请人处理申请人举报部分应当按照《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十七条规定内十五个工作日内立案或者不予立案并告知申请人。由于被申请人未作出立案或者不予立案的告知的可以视为被申请人立案，被申请人应当按照《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第五十七条规定 90 天内作出举报处理结果并告知申请人，如案件复杂可以延期 30 日，但被申请人乃未在法定时限九十天内作出延期案件也未作出任何告知举报部分处理结果给举报人知道，违法了《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十七条、第五十七条规定。

3、申请人举报投诉信首部明确写明了法律文书送达地址，举报请求也明确提到“书面受理”、“书面答复”、“书面送达”。如被申请人向贵府提供电话、短信、邮箱方式进行佐证告知举报投诉人处理结果的属于未经过举报投诉人同意接受以此方式回复的属于违背正当程序原则。或者被申请人已在限期内对案件进行调查只是未向申请人作出举报投诉案件最终处理结果以书面告知的，应当根据《食品安全

法》第一百一十五条规定和市场监管总局关于印发《市场监督管理部门处理投诉举报文书样式》的通知（国市监网监【2021】242号）规定的文书格式，在规定的时间内作出受理或者不予受理的决定以及于是否立案向申请人进行告知。但是被申请人未按照《食品安全法》和《市场监督管理部门处理投诉举报文书样式》的通知（国市监网监【2021】242号）规定以书面告知存在违法。

4、如被申请人以电话、短信、邮箱的方式告知举报投诉处理结果的并未告知申请人申请行政复议的权利、申请期限和行政复议机关，根据（2019）最高法行申 8048 号行政裁定书，没有告知申请人申请行政复议的权利、行政机关或申请期限的，行政复议期限可以参照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解释》第六十四条之规定，从知道或者应当知道申请行政复议的权利、行政复议机关或者申请期限之日计算，但从知道或者应当知道行政行为内容之日起最长不得超过一年。如被申请人提出申请人行政复议申请超期的应当不予支持被申请人。

综上所述：申请人因生活需要购买涉案产品，其产品不符合相关规定与之有直接的利害关系，申请人作为消费者具备提起复议的主体资格。申请人认为举报投诉处理结果告知书与申请人举报奖励和投诉索赔有着息息相关的，因此申请人与本案属于利害关系人。应当依法受理申请人行政复议申

请并确认被申请人违反了《行政复议法》第二十八条 3. 违反法定程序的；5. 具体行政行为明显不当的。

据此，受理申请人的行政复议申请并将被申请人的答辩书寄给申请人，请求法制机关支持申请人的全部诉求。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的举报事项进行核查处理和答复情况

1. 被申请人于 2021 年 7 月 19 日收到申请人来信的举报线索，反映被投诉举报人广州市某某进出口有限公司（以下简称“某某公司”）销售的“小黄人果汁布丁”食品所标注的碳水化合物营养素属于虚假内容，违反了食品安全法等相关法律的问题，要求商家退款和赔偿，请求被申请人对被投诉举报人进行调查处理、给予奖励和答复。

2. 被申请人于 7 月 21 日将该投诉举报线索录入广东市场监管投诉举报平台，交由经办机构进行处理，并于 7 月 22 日决定受理申请人的投诉。被申请人于 7 月 28 日派出执法人员到被投诉举报人某某公司登记的住所广州市花都区花山镇 XX 号进行现场检查。经查，该地址上未有某某公司从事经营活动。另查，该公司的住所于 2019 年 7 月 4 日已将住所变更到现地址。被申请人于 2019 年 10 月 30 日，通过登记的经营场所无法联系该公司，已将其列入经营异常名录。

3. 被申请人基于上述调查核实的情况，无法核实被投诉举报人某某公司销售的食品是否符合法律规定，该公司存在违法行为的事实证据不足，根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十条以及《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条、第二十条的规定，被申请人于2021年7月28日决定不予立案。另外，针对申请人提出的要求某某公司退还购物款及十倍赔偿，并承担因本案举报所产生的各项损失费用，由于无法找到当事人，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（六）项的规定，被申请人终止调解。

4. 由于经办人工作疏忽，仅在系统反馈处理情况，未及时将核查情况和不予立案、终止调解处理结果回复申请人。12月31日，被申请人已将书面答复函邮寄给申请人，告知投诉举报事项的核查情况和处理结果。

二、被申请人举报处理和答复认定事实清楚、适用法律正确和程序合法

1. 被申请人在收到申请人的举报材料后，依法作了受理和核查处理，并告知了是否立案的情况，程序符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第二十三条关于投诉受理期限及举报核查期限的规定。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条规定，作出不予立案决定之日起五个工作日内告知举报人，被申请人邮寄书面答复函的日期

虽已超过五个工作日，但已将程序补正，因申请人的诉请无法得到实际处理，其权利未受到实质损害。

2. 被申请人对投诉举报事项的处理，按照法律规定的程序启动受理和调查，依法收集证据，作出处理决定并予以告知。被申请人作为食品安全的监管部门，已对申请人反映的问题依法调查核实并回复了申请人调查结果，对申请人要求商家退款和赔偿的投诉请求也进行受理和处理。作为被投诉举报人某某公司的市场主体监管部门，被申请人已将该公司将其列入经营异常名录，该公司现经营场所不明，其可能存在的违法行为地不一定在被申请人辖区内。总之，被申请人已履行了相关法定职责。

为维护行政执法权的权威性和严肃性，请求广州市花都区人民政府驳回申请人行政复议申请。

本府查明：

2021年7月19日，被申请人收到申请人在全国12315平台提交的举报线索（编号：21440114002021072101663069），反映被举报人广州市某某进出口有限公司（以下简称某某公司）销售的“小黄人果汁布丁”食品所标注的碳水化合物营养素属于虚假内容，违反了食品安全法等相关法律的问题，要求商家退款和赔偿，请求被申请人对某某公司进行调解、查处、奖励和答复。

2021年7月28日，被申请人到某某公司登记的住所广州市花都区花山镇东湖XX号进行现场检查。经查，上述地

址未有某某公司从事经营活动，执法人员通过企业登记预留联系方式未能联系到经营者。后被申请人核查得知，因通过登记的经营场所无法联系某某公司，已于 2019 年 10 月 30 日将其列入经营异常名录。同日，被申请人根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十条的规定，作出不予立案决定。

2021 年 12 月 31 日，被申请人作出《终止消费者权益争议调解告知书》（穗花市监山终告字〔2021〕第 123101 号）和《关于李某某举报广州市某某进出口有限公司涉嫌违法事项的答复》，并同日邮寄送达给申请人，告知申请人核查情况以及不予立案、终止调解的决定。

以上事实有广东市场监管投诉举报平台举报单（编号：21440114002021072101663069）及举报材料、现场检查笔录、证据复制（提取）单、企业基本信息系统查询、企业信用信息公示截图、不予立案审批表、《终止消费者权益争议调解告知书》（穗花市监山终告字〔2021〕第 123101 号）、《关于李某某举报广州市某某进出口有限公司涉嫌违法事项的答复》及邮寄单、申请人身份证复印件等相关证据为证。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十五条“举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理”以及第二十七条第二款：“对平台内经营者的举报，由其实际经营地县级以上市场监督管理部门处理。电子商务平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门先行收到举

报的，也可以予以处理”的规定，被申请人具有处理涉案举报的职权。

被申请人在收到申请人的举报事项后，依法进行了调查，鉴于无法联系某某公司，无法查明涉案违法事项，遂根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十条的规定决定不予立案处理，合法有据。

根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十八条第一款规定：“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。”及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定：“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人”，被申请人于2021年7月19日收到申请人的举报线索后，于2021年7月28日进行现场核查，同日作出了不予立案的决定，符合上述关于核查期限和决定是否立案期限的规定。但被申请人于2021年12月31日才将处理结果告知申请人，明显超过了上述关于告知立案决定的期限规定，属于程序违法。申请人复议请求，理据充分，本府予以支持。

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（三）项之规定，确认被申请人超过《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的期限作出《关于李某某举报广州市某某进出口有限公司涉嫌违法事项的答复》的行为程序违法。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》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

二〇二二年二月十一日

抄告：广州市市场监督管理局