常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2021〕常钟行复第54号

申请人：陈某，女，汉族

被申请人：常州市钟楼区市场监督管理局

法定代表人：王俊 职务：局长

住所地：常州市钟楼区银杏路81号

申请人对被申请人作出的举报投诉处理行为不服，于2021年11月8日向本机关申请行政复议。本机关依法予以受理。本案现已复议终结。

申请人请求：确认被申请人在处理投诉过程中程序违法。

申请人称：2021年9月11日，其通过全国12315平台投诉钟楼区某生活购物广场（营业执照名称为：钟楼区北港某百货商店）销售药品“水仙牌风油精”。2021年9月15日，被申请人通过该平台告知申请人决定受理，又于2021年9月17日向申请人寄送常钟市监〔2021〕某号《举报立案告知书》。申请人对寄送的《举报立案告知书》不服，认为其对前述商家只进行投诉，未进行举报，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条的规定，被申请人在处理投诉过程中错误适用举报程序，违反了法定投诉受理流程，属程序违法，请求复议机关依法确认违法并支持申请人的复议请求。

被申请人称：一、被申请人具有对申请人举报事项处理的法定职权。申请人投诉钟楼区北港某百货商店涉嫌未规定进行储存药品。因申请人投诉事项涉及的药品监管属于被申请人的法定职责，且被举报人在被申请人管辖的行政区域内，根据《中华人民共和国药品管理法》第八条第二款、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款之规定，被申请人具有对申请人投诉事项处理的法定职权。二、被申请人对申请人投诉事项的处理合法，履行了法定职责。被申请人于2021年9月13日收到申请人的投诉材料后，2021年9月15日被申请人对申请人的投诉进行受理，并且在全国12315平台上对申请人发送投诉调解通知书,请申请人于2021年9月24日9时到常州市钟楼区市场监督管理局开发区分局参加调解，2021年9月24日9时申请人无故没有参加调解。因申请人自身原因没有参加调解，被申请人于2021年9月24日终止调解。因被申请人在核查过程中发现钟楼区北港某百货商店涉嫌违反《中华人民共和国药品管理法》第五十一条第一款之规定，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条、《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条予以立案，并将立案情况通过挂号信方式告知申请人，被申请人并无不当。综上，被申请人对其投诉事项的处理合法，履行法定职责，恳请复议机关依法驳回陈某的行政复议申请。

经审理查明，2021年7月29日，申请人在被投诉人钟楼区某生活超市星港店（营业执照：钟楼区北港某百货商店）购买案涉商品“水仙风油精”一盒。9月11日，申请人通过全国12315平台投诉，该案涉商品作为OTC药品，被投诉人无药品经营许可证不得经营，且案涉商品储存环境不符合条件，存在药品安全隐患。被申请人于9月13日收到申请人的投诉材料。9月15日，被申请人对申请人的投诉进行受理，并通过全国12315平台送达常钟市监〔2021〕某号《投诉调解通知书》，通知申请人于9月24日9时至常州市钟楼区市场监督管理局经济开发分局参加调解。调解过程中，被申请人发现被投诉人涉嫌违反《中华人民共和国药品管理法》第五十二条第一款的规定，予以立案，并于9月17日通过挂号信方式向申请人邮寄常钟市监〔2021〕某号《举报立案告知书》，告知立案情况。9月24日，因申请人无正当理由未参加调解，被申请人终止调解。

上述事实，有下列证据证明：1.受理及终止调解告知的短信发送页面；2.立案处理告知书、挂号信收据及照片打印件；3.投诉材料。

本机关认为：一、根据《中华人民共和国药品管理法》第八条第二款“县级以上地方人民政府有关部门在各自职责范围内负责与药品有关的监督管理工作”和《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20号）第四条第二款“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”的规定，被申请人具有对申请人投诉举报事项处理的法定职权。二、根据《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20号）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”的规定，本案中，2021年9月13日，被申请人收到申请人投诉材料，在法定期限内作出受理决定并告知申请人，程序合法。三、根据《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20号）第二十三条“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理……对消费者权益争议的调解不免除经营者依法应当承担的其他法律责任”的规定，本案中，被申请人作出的《举报立案告知书》，仅是被申请人在调解过程中发现涉嫌违法违规线索后进行核查，并将核查结果告知申请人，该告知不影响申请人的合法权益。综上，申请人的复议申请不属于《中华人民共和国行政复议法》第六条规定的受案范围。

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，本机关决定：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本复议决定，可以自收到行政复议决定书之日起15日内依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定向人民法院起诉。

2022年1月4日