常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2021〕常钟行复第56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，并于当日通过该平台发送常钟市监﹝2021﹞某号《投诉调解通知书》。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条、第十九的规定，被申请人针对投诉事项组织调解，依法告知了本次调解的时间和地点，但未告知调解员是谁，使申请人无法知道调解员和被投诉人之间是否存在利害关系，剥夺其知情权和申请回避的权利，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，导致被申请人在组织调解前无法告知申请人调解员的具体人员，因此被申请人没有剥夺申请人的知情权。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平台发送常钟市监﹝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。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.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《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款“不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼”的规定，本案中，申请人主张被申请人在调解过程中未告知调解员，而市场监督管理部门针对消费投诉组织的调解，属于行政机关对民事纠纷作出的调解，属于不能提起复议的事项。综上所述，申请人的申请不符合行政复议受理条件。

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