常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2022〕常钟行复第158号

申请人：杨某，性别：女

被申请人：常州市钟楼区市场监督管理局，住所地：常州市钟楼区银杏路81号。法定代表人：王俊，职务：局长。

申请人杨某被申请人常州市钟楼区市场监督管理局作出的投诉举报处理行为不服，于2022年4月18日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。因案件情况复杂，本机关于2022年6月10日决定延期作出行政复议决定。现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未依法办理我的投诉举报违法。

申请人称：我在2021.11.4号通过全国12315平台投诉举报某华联超市药品不符合标准消费纠纷，被申请人在2021.11.8号告知：经审查，符合受理条件，决定受理。又在2021.11.11号反馈：经了解，商家不同意投诉人的诉求，我局依法终止调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条、第二十三条、第三十一条，我的投诉举报含有违法线索，药品不符合药品标准，被申请人未依法办理，作出立案或者不立案决定属于违法。综上，请支持我的复议申请。

申请人提交的主要证据材料有：1.身份证复印件；2.投诉详情复印件；3.购物小票复印件。

被申请人称：一、被申请人对申请人投诉事项具有行政处理职权。被申请人2021年11月04日收到申请人通过江苏市场监管投诉举报平台提交的投诉单（编号：某）一份，投诉内容为“某华联超市销售的水仙牌风油精属于药品，其侧面和药品说明书均标注储存不超过20℃，其未冷藏销售，属于不符合药品标准，依据药品管理法应该赔偿1000元，请贵局依法处理投诉事项”。该投诉事项涉及药品安全监督管理工作。根据《中华人民共和国药品管理法》第八条第二款、《常州市钟楼区市场监督管理局职能配置、内设机构和人员编制规定》（钟委办发[2019]55号）第三条、《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的行政处理职权。二、被申请人对申请人投诉事项行政处理程序合法。被申请人2021年11月4日收到申请人投诉单，2021年11月8日告知申请人“经审查，符合受理条件，决定受理。”2021年11月9日到被投诉人现场核实情况，组织调解。因被投诉人明确表示不同意申请人的退赔诉求，被申请人依法终止调解。2021年11月11日将终止调解决定告知申请人。综上，被申请人对申请人投诉事项行政处理程序合法。三、申请人提交的是投诉而非举报。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”上述规章的规定明确了投诉与举报的定义范围。国家市场监督管理总局为提高执法效率、便利群众，主办了全国12315平台--市场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>>我要举报”两个独立入口，进入后均有须知内容告知，并需提交人确认。同时，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第八条规定:“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”依据上述规章规定，申请人可以通过多种渠道向市场监管部门提出投诉举报。申请人自主选择通过全国12315平台进行投诉，并已阅读“投诉须知”，应当视为申请人已知晓其内容和相应规则，即应当按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。申请人在明知全国12315平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报。综上，被申请人依法履行法定职责，在法定期限内对申请人的投诉事项依法作出处理，程序合法、事实清楚，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1.投诉处理结果告知记录；2.现场笔录；3.投诉材料。

经审理查明：2021年8月5日，申请人于某华联超市花费6.5元购买案涉商品水仙牌风油精1件。11月4日，申请人在全国12315平台投诉，称被投诉人销售的水仙牌风油精属于药品，未冷藏销售属于不符合药品标准，依据药品管理法应当赔偿1000元，被申请人于当日收到投诉材料。11月8日，被申请人决定受理投诉，并通过全国12315平台告知申请人受理情况。11月9日，被申请人对被投诉人进行现场核查，组织调解，因被投诉人明确拒绝调解，被申请人决定终止调解，并将终止调解情况于11月11日通过全国12315平台告知申请人。

上述事实有下列证据证明：1.投诉处理结果告知记录；2.现场笔录；3.投诉材料。

本机关认为：根据《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道该具体行政行为之日起六十日内提出行政复议申请；但是法律规定的申请期限超过六十日的除外。”《中华人民共和国行政复议法实施条例》第十六条第一款第（一）项规定：“公民、法人或者其他组织依照行政复议法第六条第（八）项、第（九）项、第（十）项的规定申请行政机关履行法定职责，行政机关未履行的，行政复议申请期限依照下列规定计算：（一）有履行期限规定的，自履行期限届满之日起计算。”《市场监督管理行政处罚程序规定》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。”《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。”本案中，被申请人于2021年11月4日通过全国12315平台收到申请人的投诉材料，且于11月8日通过全国12315平台告知申请人投诉受理情况，如其中包含违法线索，则应当在十五个工作日内核查并决定是否立案，特殊情况下可以延长十五个工作日，作出是否立案决定后应当在五个工作日内告知申请人。因此，申请人的复议期限应当为上述履行期限届满之日起六十日内，而申请人直至2022年4月18日才向本机关申请行政复议，明显超过法定期限。综上，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，本机关决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定之日起十五日内，向常州市武进区人民法院提起行政诉讼。

2022年6月24日