常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2022〕常钟行复第170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28日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。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2021.11.20号通过全国12315平台投诉举报某超市（某店）药品不符合标准消费纠纷，被申请人在2021.11.29号告知：经审查，符合受理条件，决定受理。又在2022.1.12号反馈：经与被诉方联系，被诉方拒绝调解，根据《市场监督管理局投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第三项规定，终止调解，建议您通过司法途径予以解决。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，我的投诉举报含有药品违法线索，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.投诉材料。

被申请人称：一、被申请人具有处理本行政区域的药品投诉的法定职权。根据《中华人民共和国药品管理法》第八条第二款和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下称为：暂行办法）第四条第二款的规定，被申请人具有处理申请人对本行政区域药品投诉的法定职权。二、被申请人处理申请人的投诉程序合法。被申请人2021年11月22日通过江苏省12315平台收到申请人关于“某超市（某店）”销售“劣药风油精”的投诉举报材料。执法人员于2021年11月23日对被投诉人“钟楼区永红某副食品店”现场检查。被申请人2021年11月29日通过全国12315平台告知申请人“经审查，符合受理条件，决定受理”，因被投诉方拒绝调解，被申请人决定终止调解，通过上述平台告知了被申请人，并建议其通过司法途径予以解决。因此，被申请人处理申请人的投诉程序合法。三、申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件。《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（平台网址为https: //www.12315.cn/），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，《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，故申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件。综上，被申请人在法定期限内对申请人的投诉事项依法处理，程序合法、事实清楚，履行了法定职责，且申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件，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.案件来源登记表；2.江苏市场监管投诉举报平台；3.立案审批表；4.全国12315平台网页截图；5.不予处罚决定书。

经审理查明：2021年7月20日，申请人于某超市（某店）花费6.5元购买案涉商品水仙牌风油精1件。11月22日，申请人在全国12315平台投诉，称被投诉人销售的风油精未冷藏储存，不符合药品保存环境和温度要求，无法保证药品质量，要求依法赔偿1000元，并退还货款，被申请人于当日收到投诉材料。11月23日，被申请人对被投诉人进行现场检查，因被投诉人行为涉嫌违反《中华人民共和国药品管理法》第五十一条规定，被申请人对被投诉人立案调查。11月29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。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2022年1月12日通过全国12315平台告知申请人。2022年2月28日，被申请人作出常钟市监不罚[2022]某号《不予行政处罚决定书》，决定对被投诉人不予行政处罚。

上述事实有下列证据证明：1.案件来源登记表；2.江苏市场监管投诉举报平台；3.立案审批表；4.全国12315平台网页截图；5.不予处罚决定书；6.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22日通过全国12315平台收到申请人的投诉材料，且于2021年11月29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28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