常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2022〕常钟行复第197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举报投诉处理行为不服，于2022年5月12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：确认被申请人办理我的投诉举报超期告知立案违法。

申请人称：我在2021.11.23号通过全国12315平台投诉举报某药品不符合标准消费纠纷，被申请人在2021.11.26号告知：经审查，符合受理条件，决定受理。又在2022.1.20号反馈：我局人员联系商家，商家表示不予协商处理，我局依法终止调解。关于其违法行为我局已立案调查，查处情况我局后期将依法告知。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瓶违法线索，药品不符合药品标准，被申请人未在法定期限依法办理，告知我立案超过了上述期限属于违法。（2021.11.26-2022.1.20有38个工作日）综上，请支持我的复议申请，谢谢。

申请人提交的主要证据材料有：1.身份证复印件；2.投诉详情单截图；3.商品图片和购买小票。

被申请人称：一、被申请人具有本行政区域的药品监督管理的法定职权。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举报程序合法。被申请人2021年11月23日通过江苏省12315平台收到申请人关于“某”销售“风油精”时未按标签明示的贮藏条件储存药品，要求依法赔偿的投诉材料，被申请人委派执法人员2021年11月26日对被投诉人钟楼区五星某生活超市进行现场检查。被申请人2021年11月26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。”因被投诉人拒绝调解，被申请人决定终止调解通过上述平台告知了申请人。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--市场监督管理部门的投诉举报平台（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，因此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，本局不负有告知申请人是否立案的义务，即使告知立案亦不违反法律的强制性规定,申请人提出的复议申请没有事实依据和法律依据，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.江苏市场监管投诉举报平台举报单及相关举报材料；2.案件来源登记表；3.全国12315平台工单反馈信息截图；4.全国12315平台工单办结信息截图；5.立案审批表；6.《举报立案告知书》（常钟市监〔2021〕某号）及挂号信照片；7.全国12315平台《投诉须知》；8.全国12315平台《举报须知》。

经审理查明：2021年8月8日，申请人于某花费8.00元购买案涉商品水仙牌风油精1份。11月23日，申请人在全国12315平台投诉药品消费纠纷要求退赔费用。11月26日，被申请人收到投诉材料，并通过全国12315平台告知申请人投诉受理情况。同日，被申请人对被投诉人现场检查，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，被申请人决定对被投诉人立案调查，并于当日通过挂号信邮寄告知申请人举报立案情况。2022年1月20日，被申请人通过全国12315平台告知申请人投诉终止调解和举报立案情况。

上述事实有下列证据证明：1.商品图片和购买小票；2.投诉详情单截图；3.江苏市场监管投诉举报平台举报单及相关举报材料；4.案件来源登记表；5.全国12315平台工单反馈信息截图；6.全国12315平台工单办结信息截图；7.立案审批表；8.《举报立案告知书》（常钟市监〔2021〕某号）及挂号信照片。

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。”本案中，被申请人于2022年1月20日通过全国12315平台告知申请人立案情况，而申请人直至2022年5月12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