

常州市天宁区人民政府 驳回行政复议申请决定书

[2023] 常天行复第 08 号

申请人：王某某

被申请人：常州市天宁区市场监督管理局

申请人王某某对被申请人常州市天宁区市场监督管理局(以下简称“天宁市监局”)作出的对其江苏省 12345 平台工单号为 WP9932000022083194151 的投诉的处理答复不服,于 2023 年 2 月 15 日向本机关申请行政复议,本机关于 2023 年 2 月 16 日依法已予受理。现已审理终结。

申请人请求:确认被申请人处理江苏省 12345 平台工单号为 WP9932000022083194151 的投诉过程中程序违法,并责令其限期履行。

申请人称:2022 年 8 月 31 日,申请人通过江苏省 12345 平台向被申请人天宁市监局提起投诉、举报,工单号为:WP9932000022083194151;投诉、举报事由为:天宁区某超市丽华店所销售的“百年阳光水果味月饼-蛋黄系列广式蛋黄椰蓉月饼”超范围使用食品添加剂“枧水”,不符合食品安全标准,并通过平台上传了相关证据材料。被申请人于 2022 年 9 月 15 日通过江苏省 12345 平台答复如下内容:接到工单后,茶山分局及时

予以调查核实。我局核对了信息，对求助人的投诉，经过调解，被投诉人不认可投诉，拒绝调解，我局终止调解；对于举报内容，我局经过初步核查，决定对某超市立案调查。

申请人认为，被申请人处理上述投诉过程中未履行投诉是否受理的法定告知义务，程序违法，侵犯了申请人的行政知情权。

其一，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理”、第八条“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”和第十四条“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”。具体到本案，申请人通过江苏省 12345 互联网平台发起投诉，投诉发起的平台和主体适格。且申请人提供的材料里，既包含投诉，也包含举报，被申请人理应将投诉和举报予以分别处理。根据上述条款，被申请人应当在收到投诉之日起七个工作日内将是否受理投诉的决定告知申请人，然而时至今日，被申请人并未将是否受理投诉的决定告知申请人，其未履行投诉受理的法定告知义务，属程序违法。

另外，申请人基于行政知情权的需要，就《投诉受理决定书》向被申请人申请信息公开，被申请人在常天市监依复〔2022〕第 5 号《政府信息公开申请答复书》中明确载明，此项信息不存在，

进而可以认定，被申请人根本就未履行投诉受理的法定程序，更谈不上履行投诉受理的法定告知义务了。

其二，被申请人在暂未启动“是否受理投诉”的程序之前，先行做出了“终止调解”程序，属于程序倒置，亦属于程序违法。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，被申请人受理投诉的正确程序是【受理或不受理】——【告知】——【取得申请人和被申请人同意】——【采用调解的方式处理投诉】——【调解结案或终止调解】，而本案中，被申请人却出现了典型的本末倒置，错置程序，被申请人都没有受理投诉，就先行履行了“终止调解”程序，其程序颠倒，属程序严重违法，亦侵害了申请人相应的知情权。

另外，被申请人在江苏省 12345 平台上答复称“某超市拒绝调解”，申请人就某超市的《拒绝调解书》申请信息公开，被申请人在常天市监依复〔2022〕第 5 号《政府信息公开申请答复书》中明确载明，此项信息不存在，进而可以认定，某超市是否拒绝调解，其证据不足，故其终止调解的程序亦违法。

其三，本案中，申请人并不是对“调解结果”不服，而是对投诉办理的程序不服。申请人自知，根据《行政复议法》第八条之规定，行政调解不属于行政复议的受案范围。另外，市场监管领域的投诉并不必然对应的是行政调解程序。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定”之规定，投诉对应行政调解程序的前提

是“经投诉人和被投诉人同意”，那么，若投诉人和被投诉人不同意调解，根据上述条款的规定，则依赖于“法律、法规的规定”。进而，根据江苏省地方性法规《江苏省消费者权益保护条例》第五十八条“有关行政部门收到消费者投诉后，应当自收到投诉之日起七个工作日内予以处理并告知消费者。决定受理的，应当按照职责查处违法行为，依法组织调解、督促指导和解”之规定，投诉还对应着“被申请人应当查处违法行为”的法定职责问题。故本案虽是就投诉发起的行政复议，但投诉并不必然对应着行政调解程序，故本案属于《行政复议法》受案范围。

其四，关于申请人在本案中的行政复议申请人资格问题，申请人在此先行答辩，请复议机关予以核查。首先，期限问题，本案虽然已过60日的复议期限，但被申请人在江苏省12345平台的答复中并未告知申请人救济途径，严格意义讲，已经违反了《行政复议法实施条例》第十七条之规定。根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解释》（法释〔2018〕1号）第六十四条“行政机关作出行政行为时，未告知公民、法人或者其他组织起诉期限的，起诉期限从公民、法人或者其他组织知道或者应当知道起诉期限之日起计算，但从知道或者应当知道行政行为内容之日起最长不得超过一年。复议决定未告知公民、法人或者其他组织起诉期限的，适用前款规定”，本案被申请人未告知申请人救济途径，本案的复议期限为一年，故本案仍然在复议的期限内。再者，本案的复议期限应当为被申请人未作出“是否受理投诉”的期限届满之日起60日内提起，很明显，本案已经

超出这个期限，但被申请人在 12345 平台告知的“终止调解”属于本案处理投诉过程中的过程性程序，属于整体与部分的关系，其整体未告知救济途径，根据上述规定，复议期限应为一年。

其次，根据《行政复议法实施条例》第二十八条之规定“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：……（二）申请人与具体行政行为有利害关系”；《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第十二条的规定“有下列情形之一的，属于行政诉讼法第二十五条第一款规定的‘与行政行为有利害关系’：……（五）为维护自身合法权益向行政机关投诉，具有处理投诉职责的行政机关作出或者未作出处理的；……”；再结合《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》（〔2013〕行他字第 14 号），举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有复议申请人资格。具体到本案，申请人在某超市买到不符合食品安全标准的食品，申请人的公平交易权和健康权严重受损，基于维护个人合法权益的角度出发，向被申请人发起投诉、举报，而被申请人在处理投诉过程中，未履行投诉是否受理的法定告知义务，侵害了申请人的行政知情权，故被申请人的未履行告知义务和申请人的行政知情权之间存在行政法上的利害关系，故申请人在本案享有行政复议申请人资格，请复议机关予以核查。

综上，被申请人在处理江苏省 12345 平台工单号为 WP9932000022083194151 的投诉、举报过程中未履行投诉是否受理的法定告知义务属程序违法，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条“市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法”以及《行政复议法》第四条“违法必究”的基本原则，请求复议机关依法确认其违法，并责令其重新处理申请人的投诉。

申请人提交的主要证据材料有：1.江苏省 12345 平台工单(截图)打印件 1 份；2.消费小票复印件 1 份；3.涉案产品实物图复印件 1 份；4.《政府信息公开申请表》复印件 1 份；5.常州市监依复〔2022〕第 5 号《政府信息公开申请答复书》复印件 1 份；6.申请人身份证复印件 1 份。

被申请人称：一、被申请人已依法将投诉处理结果告知申请人，未对申请人的权利义务产生实质影响。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条“消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者”以及《江苏省消费者权益保护条例》第五十八条“有关行政部门收到消费者投诉后，应当自收到投诉之日起七个工作日内予以处理并告知消费者。决定受理的，应当按照职责查处违法行为，依法组织调解、督促指导和解”之规定，2022 年 9 月 2 日，被申请人收到申请人在 12345 平台上的工单（工单编号 WP9932000022083194151）后，于同年 9 月 14 日依法组织商家调解，商家明确表示不认可申请人的投诉

内容，对其赔偿诉求不接受调解，符合终止调解的条件，被申请人于当日作出终止调解决定，并在 12345 平台回复申请人上述情况。被申请人的投诉处理符合法定程序规定。

申请人提出的“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”，是《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，被申请人在七个工作日内就申请人的投诉进行处理，缩短了投诉处理期限，符合投诉处理高效的原则，属于有利于申请人的行为，不影响申请人的权利。

二、被申请人处理申请人的投诉过程中，终止调解程序合法。

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第三项“有下列情形之一的，终止调解：（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；”的规定，鉴于商家口头明确表示不认可申请人的投诉内容，对其赔偿诉求不接受调解，其意思表示真实明确，符合终止调解的情形，且法律法规未规定被投诉人必须出具书面的《拒绝调解书》，被投诉人只需要明确拒绝调解的即可依法终止调解，故被申请人作出终止调解的决定符合法律规定。

综上所述，被申请人依法履职，程序正确，事实清楚。被申请人恳请复议机关维持被申请人行政处罚决定。

被申请人提交的主要证据材料有：1.案件来源登记表复印件 1 份；2.立案审批表复印件 1 份；3.行政处罚案件有关事项审批表复印件 1 份；4.协助调查函复印件 1 份；5.常州市 12345 政府公共服务平台交办单复印件 1 份；6.常州某商业有限公司天宁分

公司出具的《情况证明》复印件 1 份；7.现场笔录复印件 1 份；8.常州市某公司出具的“广式豆沙味月饼”检验检测报告复印件 1 份；9.责令改正通知书复印件 1 份；10.结案审批表复印件 1 份；11.案件调查终结报告复印件 1 份；12.常州市钟楼区市场监督管理局出具的《复函》复印件 1 份；13.常州市某公司出具的《情况说明》复印件 1 份；14.广州某公司出具的“枧水”检验报告复印件 1 份。

经审理查明：2022 年 9 月 2 日，被申请人收到申请人通过江苏省 12345 平台提起的投诉、举报，工单号为：WP9932000022083194151；投诉、举报事由为：天宁区某超市丽华店所销售的“百年阳光水果味月饼-蛋黄系列广式蛋黄椰蓉月饼”超范围使用食品添加剂“枧水”，不符合食品安全标准，并通过平台上传了相关证据材料。被申请人于 2022 年 9 月 14 日通过江苏省 12345 平台答复如下内容：接到工单后，茶山分局及时予以调查核实。我局核对了信息，对求助人的投诉，经过调解，被投诉人不认可投诉，拒绝调解，我局终止调解；对于举报内容，我局经过初步核查，决定对某超市立案调查。

另查明，2022 年 11 月 24 日，申请人向被申请人提出政府信息公开申请，要求公开“1.被投诉举报人某超市丽华店的《拒绝调解书》；2.《投诉受理决定书》；3.《立案决定书》；4.《行政处罚决定书》或《不予行政处罚决定书》”。2022 年 12 月 9 日，被申请人作出常天市监依复〔2022〕第 5 号《政府信息公开申请答复书》，答复申请人：《拒绝调解书》《投诉受理决定书》

《行政处罚决定书》或《不予行政处罚决定书》等信息不存在；《立案决定书》属于在履行行政管理过程中形成的行政执法案卷信息，根据《政府信息公开条例》第十六条第二款和第三十六条第（三）项的规定，本机关决定不予公开。

上述事实有下列证据证明：1.常州市 12345 政府公共服务平台交办单打印件 1 份；2.《政府信息公开申请表》复印件 1 份；3.常州市监依复〔2022〕第 5 号《政府信息公开申请答复书》复印件 1 份；4.申请人身份证复印件 1 份。

本机关认为：一、关于被申请人在处理投诉中是否告知受理的问题。根据 12345 平台流转程序，被申请人在 12345 平台上的答复属于一次性告知，其对申请人的投诉进行答复即视为默认受理，该程序亦未影响申请人实体权利。

二、关于被申请人终止调解的问题。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第三项规定：“有下列情形之一的，终止调解：（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；……”根据常州某商业有限公司天宁分公司出具的《情况证明》，被投诉人口头明确表示不认可申请人的投诉内容，对其赔偿诉求不接受调解。被投诉人意思表示真实明确，符合终止调解的情形，且法律法规未规定被投诉人必须出具书面的《拒绝调解书》，被投诉人只需要明确拒绝调解的即可依法终止调解，故被申请人作出终止调解的决定符合法律规定。

综上所述，被申请人对工单号 WP9932000022083194151 投

诉的处理符合法律规定，申请人的复议请求于法无据。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）项的规定，本机关决定：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，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》的规定向人民法院提起行政诉讼。

常州市天宁区人民政府

2023年3月9日