

# 广州市海珠区人民政府

## 行政复议决定书

海珠府复字〔2022〕41号

申请人：吴某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人认为被申请人未在法定期限内告知申请人终止调解的行为违法，于2022年3月8日提起行政复议申请。本府于2022年3月11日收到申请人的行政复议申请资料，并依法予以受理，现审理终结。

**申请人请求：**

1. 确认被申请人未在法定期限内告知终止调解的行为违法；2. 责令被申请人限期履行法定职责；3. 责令被申请人承担因此复议产生的邮寄费用。

**申请人称：**

2021年10月20日，申请人通过邮寄挂号信的方式书面向被申请人投诉举报广东某某医药连锁有限公司（以下简称涉案商家）在经营过程中存在涉嫌宣传处方药的行为。直至申请人申请行政复议时，被申请人也没有作出终止调解的决定以及告知申请人终止调解的理由。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条规定：“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。”第三十七条规定：“消费者协会履行下列公益性职责：……（五）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（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；（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉

人和被投诉人。”从上述法规可以看出，我国对有职权的行政机关在保护消费者权益的过程中，有严格的程序规定和时间限制，如在规定的时间内作出终止调解并及时告知投诉人和被投诉人。因此，被申请人没有在法定期限内履行上述职责的行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，属于不依法履行法定职责的行为。

### **被申请人答复称：**

一、被申请人依法处理举报事项，程序合法，事实清楚，适用依据正确

（一）被申请人依法履行了举报处理的法定职责，程序合法

被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信后登记形成 12315 举报工单。申请人称其于 2021 年 10 月 7 日通过拼多多平台向涉案商家购买了一盒“力哥枸橼酸西地那非片”（以下简称涉案产品），发现该网店药品销售页面多处发布广告，而涉案产品属于处方药，涉案商家的行为涉嫌违反《广告法》的规定，要求市场监管部门查处，并给予举报奖励。经审核，被申请人依法受理申请人的举报事项，并于 2021 年 10 月 28 日转交属地市场监管所处理。

2021 年 11 月 11 日，被申请人执法人员对涉案商家依法进行现场检查。经核查，涉案商家确实曾在拼多多平台销售涉案

产品的页面进行广告宣传，但其已自行整改，涉案产品已下架处理。鉴于涉案商家在执法人员现场检查前就已经主动改正，且违法情节轻微，根据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条第一款及《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款之规定，被申请人决定不予立案处罚。

2021年11月16日，被申请人在12315系统回复申请人处理情况。2021年12月1日，应申请人书面回复要求，被申请人作出《关于吴某某举报事项的答复》，并于2021年12月6日邮寄申请人。

## （二）事实认定清楚

涉案商家在拼多多平台发布处方药广告，违反了《中华人民共和国广告法》第十五条第二款“前款规定以外的处方药，只能在国务院卫生行政部门和国务院药品监督管理部门共同指定的医学、药学专业刊物上作广告”的规定。鉴于涉案商家在执法人员现场检查前就已经主动改正，并且违法情节轻微，根据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条第一款和《中华人民共和国广告法》第五十七条第二项的规定，被申请人对涉案商家发出《责令改正通知书》，责令涉案商家立即改正违法行为。

根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（一）项“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：

（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；……”

的规定，被申请人决定对涉案商家不予立案，对申请人的举报奖励诉求不予支持。

综上所述，被申请人依法履行了处理举报的职责，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确。

## 二、对申请人意见的回应

申请人在《行政复议申请书》中提出：被申请人未在法定期限告知终止调解的行为，属于典型的不依法履行法定职责的行为。

被申请人认为，申请人在举报的同时提出退货退款并赔偿损失的诉求，故被申请人于2021年10月28日决定受理并告知了申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。

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。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。”的规定，被申请人积极组织双方调解，涉案商家也多次与申请人协商和解，因双方无法达成合意，目前调解尚未成功。截至复议期间，被申请人仍在努力促成双方和解，若最终未能达成调解协议，根据《市

场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定，被申请人将依法终止调解。

综上所述，对于申请人举报反映的问题，被申请人已依法处理，事实认定清楚、适用依据正确，程序合法。针对申请人要求退货退款并赔偿损失的诉求，被申请人积极组织调解，并努力促成和解。申请人的复议请求缺乏事实基础和法律依据，因此，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

### **本府查明：**

2021年10月20日，申请人向被申请人邮寄了一份投诉举报信，主要记载：1.申请人在拼多多平台购买了一盒涉案产品，发现涉案商家在销售页面违法发布宣传内容；2.申请人请求被申请人责令涉案商家退回货款并赔偿损失；3.申请人请求被申请人依法立案处理，告知申请人查处结果以及给予举报奖励。被申请人于同年10月23日收到上述投诉举报信，并于10月28日作出《关于吴某某投诉举报事项的答复》，告知申请人：1.关于申请人要求涉案商家退、赔款的投诉事项，被申请人予以受理；2.关于申请人要求查处涉案商家的举报事项，被申请人已登记并转官洲市场监督管理所处理。

2021年11月11日，被申请人执法人员到涉案商家住所地进行现场检查。同日，被申请人向涉案商家作出《责令改正通知书》，责令涉案商家立即改正违法行为。2021年12月1日，被申请人向申请人作出《关于吴某某举报事项的答复》。

针对申请人的举报事项，被申请人将调查情况和不予立案的决定告知申请人，对申请人的奖励请求不予支持。

2022年3月28日，涉案商家出具情况说明，主要记载：1. 因申请人提出行政复议申请，涉案商家多次与申请人进行协商，但申请人未提出明确诉求，导致调解尚未成功；2. 涉案商家将继续跟进，希望与申请人达成共识。

以上事实有投诉举报资料、现场笔录、现场照片、营业执照资料、授权资料、情况说明、举报答复、投诉举报答复、责令改正通知书以及送达回执等证据证实。

#### **本府认为：**

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定，被申请人具有对其行政区域内投诉举报作出处理的职责。

《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。”第七条规定：“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。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（五）自投诉受

理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；……终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”本案中，申请人向被申请人同时提起投诉举报，被申请人应按上述规定分别处理。被申请人于2021年10月28日受理了申请人的投诉事项，但自2021年10月28日起至申请人提起行政复议时已超过45个工作日，申请人与涉案商家仍未达成调解协议，被申请人应按上述规定终止调解并告知申请人。虽然被申请人主张一直积极促进申请人与涉案商家进行调解，但被申请人未按前述规定及时告知申请人调解的情况，应当确认违法。

关于申请人请求责令被申请人承担申请人申请行政复议产生的邮寄费用的问题。根据《中华人民共和国行政复议法》第三十九条“行政复议机关受理行政复议申请，不得向申请人收取任何费用。……”以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十一条“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：……（二）申请行政复议时一并提出行政赔偿请求的，提供受具体行政行为侵害而造成损害的证明材料；……”的规定，行政复议申请立案并不收取费用，申请人可以通过现场申请等方式提出行政复议。申请人主张的邮寄费用实质上是申请人为主张自身权利而付出的费用，且该费用并不必然产生，其并不是由于被申请人的具体行政行为所导致的，故本府对申请人的该项请求不予支持。



**本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项的规定，作出以下决定：

一、确认被申请人广州市海珠区市场监督管理局未在法定期限内告知申请人相关调解情况的行为违法；

二、责令被申请人广州市海珠区市场监督管理局在收到本决定书之日起 30 日内告知申请人相关调解情况。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二二年五月六日