

卢氏县人民政府 行政复议决定书

卢复决字〔2024〕47号

申请人：李某。

被申请人：卢氏县市场监督管理局。

法定代表人：符红林，局长。

申请人因不服卢氏县市场监督管理局不履行法定职责，提出行政复议，本机关依法受理，现已审查终结。

申请请求：1. 确认被申请人未在法定期限内告知申请人的投诉举报是否受理的行为违法；2. 请被申请人重新对申请人投诉案件中的违法行为依法依规作出处罚并给予回复。

申请人称：因申请人于2024年6月5日在卢氏县某养生保健馆（以下简称被投诉举报人）处购买的“鼻炎药”，在店里使用时感觉有点不适，其问店长，店长表示没事，随后本人使用后出现头疼头晕恶心症状，购买时，诊断后是直接把祖传自制成药直接给本人往鼻子里塞，于当地诊所就医后经诊所医生提醒说该“鼻炎药”为自制成药，无国药准字，无OTC标识，没有药品生产日期，没有药品保质期，没有药品批准文号，没有药品执行标准等，并且，该违反了《药品管理法》第28条，第49条规定，违反了《药品说明书和标签管理规定》：第16条、第17条、第18条的规定，综合，按照《药品管理法》第98条规定属于假药劣药遂提起投诉举报，投诉举报信于2024年7月10日通过中国邮政挂

号信 XA25975779334 邮寄，中国邮政信息显示该信件于 2024 年 7 月 15 日已签收。但至今申请人未收到被申请人对本人的投诉举报作出回复。依据《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。被申请人存在严重的违法行为。申请人不服，遂提起行政复议。

综上所述，申请人认为，被申请单位的行为严重违反了相关法律法规的规定，且对申请人的权益造成了损失，应当重新审理申请人的投诉案件并作出合法处理。

申请人向本机关提交如下证据：

1. 行政复议申请书一份；2. 身份证复印件（李某）；3. 投诉、举报函一份（复印件）；4. 邮政系统查询结果截图一份；5. 工商信息及地址网络查询表截图三张；6. 申请人购买商品照片及转账截图八张。

被申请人称：被申请人已经依法告知申请人投诉不予受理，依法核查并按期告知不予立案，严格依法履行了法定职责。

一、申请人同一件事先通过“12345”热线投诉，已收到回复，又通过邮寄信件向被申请人投诉举报，极大浪费了行政资源。申请人于 2024 年 6 月 10 日通过市长热线“12345”渠道投诉，投诉事项：申请人于 6 月 5 日在卢氏县城关镇某小区楼下某保健馆花费 2000 元购买的鼻炎药，使用后鼻子有灼烧感、头疼现象，称该药品属“假劣药”。此投诉通过

“12345”热线电话已按期回复，回复内容是经调查取证，在调查期间发现被投诉人店铺关门，负责人电话无法接通，营业执照于6月18日已注销，建议诉求人采取法律途径解决。申请人不服上述结果，遂向被申请人邮寄投诉举报信件，被申请人于7月15日收到信件，信件内容显示还是6月5日购买鼻炎药事件，称该药品为“假劣药”，望依法处理。虽然信件名称为投诉举报信，但其内容是举报。被申请人通过调查了解，此事件已经“12345”热线电话处理过，因此于7月16日下午16时30分通过电话方式已将结果告知申请人。申请人频繁使用投诉举报渠道的做法，不但增加了执法部门工作量和执法成本，对行政资源亦是极大的浪费。

二、虽然申请人同一件事先通过“12345”热线投诉，但是被申请人负责的又依法告知申请人投诉不予受理，履行了法定职责。被申请人于7月15日收到信件，信件内容显示还是6月5日在卢氏县城关镇某小区楼下某保健馆，花费2000元购买的鼻炎药，使用后鼻子有灼烧感、头疼现象，称该药品属“假劣药”，望依法处理。于7月16日下午16时30分通过电话方式已将结果告知申请人，告知内容是经调查取证，在调查期间发现被投诉人店铺关门，负责人电话无法接通，营业执照于6月18日已注销，依法告知申请人投诉不予受理。

三、申请人虽然给被申请人邮寄来投诉、举报信，但其内容是举报。因此，被申请人依法核查，并按期告知不予立案，严格依法履行了法定职责。被申请人于2024年7月15

日收到申请人关于被投诉举报人的投诉举报函，对申请人举报线索依法核查。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（总局令第20号）第三条 本办法所称投诉，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。基于以上规定，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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。”的规定，经核查，被投诉举报人营业执照已于2024年6月18日办理了注销登记，原经营场所已关门停业。依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款（四）规定，被申请人决定不予立案，于8月9日告知申请人不予立案，严格依法履行了法定职责。

被申请人向本机关提交的证据如下（以下均为复印件）：

1. 市长热线“12345”平台工单截图和“12345”平台办结回复的截图；
2. 2024年6月13日《案件来源登记表》；
3. 2024年6月11日现场笔录；
4. 个体工商户营业执照及经营人身份证复印件；
5. 个体工商户注册信息查询单；
6. 实施强制措施决定书（卢市监强制〔2024〕壹-001号）、财物清单及送达回证；
7. 2024年6月17日调查笔录；
8. 顾客进店

登记表；9. 店铺宣传图片六张；10. 发票三张；11. 销售发货单；12. 网购照片截图七张；13. 收据一张；14. 2024年6月26日询问笔录；15. 情况说明；16. 行政处罚案件有关事项审批表；17. 投诉举报函；18. 2024年7月16日《案件来源登记表》；19. 电话记录；20. 《行政处罚案件有关事项（延期核查）审批表》；21. 现场核查照片两张；22. 《不予立案审批表》《举报不予立案告知书》（卢市场监管〔2024〕13-23号）；23. 国内挂号信函收据。

本机关查明：2024年6月10日申请人通过拨打“12345”热线投诉，投诉事项：申请人于6月5日在卢氏县城关镇某小区楼下某保健馆花费2000元购买的鼻炎药，使用后鼻子有灼烧感、头疼现象，称该药品属“假劣药”。6月11日被申请人对被投诉举报人进行调查并扣押其货物，在调查期间被投诉举报人于6月18日注销其工商登记后店铺已关门，其经营者不知去向，被申请人决定中止调查。7月15日，申请人通过邮寄方式向被申请人邮寄投诉举报函，投诉举报内容为：被投诉举报人销售的鼻炎药，使用后鼻子有灼烧感、头疼现象，称该药品属“假劣药”，违反《药品管理法》。

2024年7月16日，被申请人通过电话联系申请人，告知被投诉举报人已注销工商登记，对投诉不予受理。2024年8月1日，被申请人延长举报审查期限，8月9日作出举报不予立案告知书（卢市场监管〔2024〕13-23号）并向申请人邮寄送达。

另查明：2024年7月16日下午16时30分，被申请人

通过电话（0398-7182050）拨打申请人的电话（18342398968），告知投诉不予受理。

本机关认为：一、根据《市场监督管理部门处理投诉举报文书式样》第六类“投诉不予受理决定书”的备注，告知书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。本案中，被申请人于2024年7月15日收到申请人的投诉举报函后，被申请人经过核查后于7月16日通过电话方式告知申请人处理结果，由于被投诉举报人于6月18日已注销工商登记，被申请人依法对投诉不予受理并对申请人作出的相应回复并无不当。

二、根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定：“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”。本案中，被申请人于2024年7月15日收到申请人的投诉举报函后，即在15个工作日内对申请人的举报事项进行核查，核查期间被申请人依规延长核查期限，于8月9日作出举报不予立案告知书（卢市场监管〔2024〕13-23号），并于当日向申请人邮寄送达。被申请人已经履行了处理举报的法定职责。

综上，依据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，决定如下：

驳回申请人李某的行政复议请求。

申请人如不服本复议决定，可以自接到本决定书之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

2024年9月11日