

薛城区人民政府

行政复议决定书

薛政复决字〔2024〕224号

申请人：向太阳，男，1990年11月29日出生，地址：湖南省长沙市天心区芙蓉南路1019号西湖小区C栋。

被申请人：枣庄市薛城区市场监督管理局

法定代表人：张玉伦 职务：局长

申请人认为被申请人未履行职责违法，向薛城区人民政府提出行政复议申请，本机关受理后，依法进行了审理，现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未履行职责违法。

申请人称：申请人向被申请人投诉举报第三人山东食裕轩生物科技有限公司侵害申请人的合法权益一事，被申请人收到后，未对申请人反映的情况进行全面的履行职责。申请人认为被申请人：未在法定期限内告知申请人投诉是否受理，未依法组织过调解；未告知调解人的名字，剥夺申请人的申请回避的权利；未在法定期限内作出终止调解书；未在法定期限内告知举报是否立案；未在法定期限内告知举报的最终处理结果；未

告知申请人提出的举报是否给予奖励。申请人认为上述多个行政行为之间存在关联性，不仅存在实体违法还有程序违法，请求复议机关依法对被申请人不履行职责行为做出确认违法的决定。

被申请人答复称：一、被申请人已履行了核实、处理、反馈等法定职责。被申请人9月14日接到申请人投诉举报信后，对投诉举报事项进行审查，发现被投诉举报人系案涉商品的生产企业，与申请人不存在消费者权益争议。申请人对拼多多网店经营页面上宣传无糖而进行投诉举报索取赔偿，而被投诉举报人所生产的案涉食品并没有标注无糖信息，且案涉食品被送第三方检测机构英格尔检测认证（山东）有限公司检测，检测项目总糖未检出。因申请人投诉事项并没有事实依据，被申请人已于9月23日通过申请人提供的电话15580547054通过短信告知了申请人不予受理。被申请人已经依法履行法定职责，申请人提出行政复议请求，于法无据。因举报事项并不成立，申请人虽提供了公安部实名网号：p54Y14Y77P，因网号是用户在网络空间中的身份编码，同时隐去了个人身份信息；网证是一种简化版的数字证书，在网络社交、即时通讯等法定实名制领域以及其他需要验证身份的场景，作为一种可选择的身分认证方式。但不能证明其真实身份信息。实名举报是指举报人提供真实身份证明和有效联系方式的举报。而匿名举报则是举报人未明确提供真实身份信息等情况。按照相关规定，对于实名举报，市场监督管理部门应当在作出是否立案决定之日起五

个工作日内告知举报人；申请人在举报信未提供身份证明，依据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第五条“实名举报应当提供真实身份证明和有效联系方式”的规定，被申请人可将其视为匿名举报，进而无需告知其是否立案的决定。《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第三条规定，举报重大违法行为，经查证属实结案后，给予相应奖励；该法第八条规定，获得举报奖励应当同时符合三项条件，其中一项条件为“举报内容经市场监督管理部门查处结案并被行政处罚，或者依法移送司法机关被追究刑事责任”。本案中，申请人对涉案产品的举报不符合上述奖励的条件。另据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第十五条“对于符合本办法规定奖励条件的，应当在15个工作日内告知举报人”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十二条“法律、法规、规章规定市场监督管理部门应当将举报处理结果告知举报人或者对举报人实行奖励的，市场监督管理部门应当予以告知或者奖励”的规定，只有在符合奖励条件时，市场监督管理部门才对举报人给予奖励和告知。故被申请人对不符合奖励条件的申请人未予告知是否给予奖励的行为，并不违反法律法规的规定。

二、申请人不属于普通消费者。申请人网购商品，却以纸质信件投诉举报，超出合理生活消费需要范围，可以认定申请人的案涉购买行为不是为生活消费，符合“一买、二谈、三举报、四复议、五诉讼”的恶意索赔模式。其不属于《中华人民

共和国消费者权益保护法》第二条规定的消费者，不是为维护自身合法权益的举报人。申请人的行为不具有保护人身权、财产权需要的正当目的性，其根本目的在于索取高额赔偿，其主张的权利不具有正当性。

综上所述，本案事实清楚，申请人的主张没有事实与法律依据，请依法驳回其行政复议申请。

经审理查明：2024年9月10日，申请人向被申请人邮寄《履职申请书（投诉举报信）》，称其于2024年9月4日通过拼多多APP在山东食裕轩生物科技有限公司开设的店铺裕轩良谷购买了可可粉燕麦片，店铺宣传该涉案商品是无糖食品，但发现该涉案商品配料表中的碳水化合物，超过了GB28050中规定的无糖标准，要求处理投诉、组织调解、查处商家的违法行为、赔偿和奖励。2024年9月13日，被申请人签收该投诉举报信后，于同年9月23日通过申请人提供的电话15580547054短信告知申请人不予受理。

以上事实有下列证据证明：

1、行政复议申请书； 2、付款记录； 3. 履职申请书（投诉举报信）； 4. 挂号信件； 5.涉案产品图片； 6.复议答复书； 7、短信告知截图； 8、英格尔检测认证（山东）有限公司检验检测报告等。

本机关认为：一、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。被申请人枣庄市薛城区

市场监督管理局对申请人投诉举报事项负有调查处理的职权。

二、关于投诉，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“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。”本案中，被申请人于2024年9月13日签收该投诉举报材料，因申请人投诉事项没有事实依据，被申请人于2024年9月23日通过申请人提供的电话15580547054短信告知申请人不予受理，符合上述法律规定。申请人主张未组织调解等相关诉求，本机关不予支持。

三、关于举报，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条规定，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。在法定期限内告知实名举报人是否立案，是市场监管部门的法定职责。本案中，案涉《投诉举报信》中载明了申请人的姓名、联系电话和住址，应视为申请人联系方式具有有效性，被申请人可以进一步向申请人进行核实。被申请人无证据证明申请人相关信息不真实，且未经核实即认定申请人非实名举报，而未在法定时间内告知申请人对其举报是否立案，不符合上述法律规定，本机关不予支持。

四、《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第三条规定，举报重大违法行为，经查证属实结案后，给予相应

奖励；该法第八条规定，获得举报奖励应当同时符合三项条件，其中一项条件为“举报内容经市场监督管理部门查处结案并被行政处罚，或者依法移送司法机关被追究刑事责任”。本案中，申请人对涉案产品的举报不符合上述奖励的条件。《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第十五条规定，对于符合本办法规定奖励条件的，应当在 15 个工作日内告知举报人。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十二条规定，法律、法规、规章规定市场监督管理部门应当将举报处理结果告知举报人或者对举报人实行奖励的，市场监督管理部门应当予以告知或者奖励。只有在符合奖励条件时，市场监督管理部门才对举报人给予奖励和告知。故被申请人对不符合奖励条件的申请人未予告知是否给予奖励的行为，并不违反法律法规的规定。针对举报事项，相关法律、法规、规章并未规定市场监督管理部门应当将举报处理结果告知举报人。本案中，被申请人在收到申请人的投诉举报信后，在法定时限内将《告知》按照申请人投诉举报信上载明的姓名、电话、联系地址进行了邮寄。因现行有效的法律、法规、规章并无规定对申请人相关举报事项要告知立案后的处理结果。对申请人以“未在法定期限告知举报的最终处理结果”为理由请求确认被申请人未履行职责违法，本机关不予支持。

综上，被申请人收到申请人投诉举报材料后，就投诉内容向申请人发送短信告知不予受理决定，已经履行了投诉处理的

法定职责。被申请人在无证据证明申请人相关信息不真实，且未经核实即认定申请人非实名举报，而未在法定时间内告知申请人举报是否立案，未履行举报处理的法定职责。

依据《中华人民共和国行政复议法》第六十六条之规定，本机关决定如下：

责令被申请人自收到本决定书之日起按照法定程序在法定期限内对申请人的举报是否立案作出告知。

申请人如不服本决定，可以自收到本决定书之日起15日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

枣庄市薛城区人民政府

2025年2月11日

