常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第114号

申请人：连某

被申请人：钟楼区某局

申请人连某对被申请人钟楼区某局作出的投诉处理行为不服，于2023年11月27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：1.确认被申请人未在法定时间内履行告知申请人是否受理投诉行为违法。2.责令被申请人依法履行法定职责。

申请人称：申请人于2023年11月4日通过快递物流的方式向被申请人提出投诉举报案外人徐某嫌售卖假冒伪劣三无商品违法行为，要求处理投诉和查处商家违法行为。使用的快递为邮政挂号信，被申请人于11月6日签收。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。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。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，应当自收到投诉举报之日起七个工作日内对举报作出受理或者不受理的决定，并告知投诉人。被申请人应于最晚在11月15日24点前作出针对投诉受不受理的决定并告知申请人，申请人在此期间并未收到被申请人以任何方式告知投诉是否受理的通知。综上所述，被申请人未依法履行法定职责，构成程序违法，行政不作为，请依法支持申请人的全部复议请求。

申请人提交的主要证据材料有：1.行政复议申请书；2.申请人身份证复印件；3.快递面单以及小程序签收显示；4.经营证照信息；5.支付凭证和快递单号；6.产品照片。

被申请人称：一、被申请人具有处理申请人投诉举报事项的法定职权。被申请人2023年11月8日收到申请人邮寄的投诉举报材料，反映申请人于2023年11月2日在某公司开设的拼多多网店“某店”购买了纸箱，申请人于11月4日签收后发现纸箱无生产日期，生产厂家，合格证等属于“三无”产品。投诉举报请求：1、要求被投诉举报人停止违法行为并作出处罚。2、赔偿投诉举报人精神损失费1499元和赔偿退一赔三（不足500为500）合计1999元。因申请人投诉举报事项涉及的产品质量监管属于被申请人的法定职责，且被投诉举报人在被申请人所管辖的行政区域内，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款、第二十五条、《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款的规定，被申请人具有对申请人投诉举报事项处理的法定职权。二、被申请人处理申请人的投诉程序合法。被申请人2023年11月8日收到申请人投诉材料，于11月13日作出投诉受理决定书，书面告知申请人“我局（所）于2023年11月8日收到你关于某公司的投诉，经审查，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件，我局（所）决定受理。”11月14日寄出。2023年11月15日委派执法人员到当事人现场核实情况，组织调解，当事人明确拒绝调解。被申请人依法终止调解，并于2023年12月6日将终止调解决定寄送申请人。因此，被申请人处理申请人的投诉程序合法。三、被申请人处理申请人的举报程序合法、事实清楚。被申请人2023年11月8日收到申请人举报材料，于2023年11月15日对某公司进行现场核查，调取相关证据材料，制作现场笔录。经查，当事人仅从事网店经营，销售的商品为纸质包装箱。当事人在网店接单后，直接由生产厂家发货，其销售的纸质包装箱未标注厂名、厂址和合格证信息。当事人当场提供了纸质包装箱生产企业某公司的营业执照。执法人员对当事人销售标签不符合规定的商品的行为责令改正。综上，当事人违法情节轻微，未造成危害后果。被申请人于2023年11月22日作出不予立案决定，11月27日将举报不予立案告知书寄送申请人。综上，被申请人在法定期限内对申请人的投诉举报事项依法处理，程序合法、事实清楚，履行了法定职责，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.受理通知书（邮戳）；2.终止调解告知书（邮戳）；3.中国邮政速递物流网页截图；4.不予立案审批表；5.不予立案告知书（邮戳）；6.现场检查笔录；7.当事人营业执照、法人身份证、生产企业营业执照复印件；8.责令改正通知书和送达回证；9.投诉举报材料。

经审理查明：2023年11月6日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报材料，反映其从被投诉举报人某公司经营的拼多多的网店“某店”购买的纸箱是“三无”产品。2023年11月13日，被申请人作出投诉受理决定书，并于11月14日通过挂号信的方式书面告知申请人投诉受理情况，物流显示11月16日签收。11月27日，本机关收到申请人的复议申请，申请人请求“1.确认被申请人未在法定时间内履行告知申请人是否受理投诉行为违法。2.责令被申请人依法履行法定职责。”12月5日，被申请人作出投诉终止调解决定书，并于12月6日通过挂号信的方式书面告知申请人投诉终止调解情况，物流显示12月8日签收。

另查明，2023年11月28日，本机关对被申请人进行调查，收集证据证明被申请人11月13日作出投诉受理决定并于11月14日邮寄的事实。2023年11月30日，本机关对申请人进行电话调查，释明上述事实，申请人坚持复议请求“确认被申请人未在法定时间内履行告知申请人是否受理投诉行为违法”。

上述事实有下列证据证明：1.受理通知书（邮戳）；2.终止调解告知书（邮戳）；3.中国邮政速递物流网页截图；4.不予立案审批表；5.不予立案告知书（邮戳）；6.现场检查笔录；7.当事人营业执照、法人身份证、生产企业营业执照复印件；8.责令改正通知书和送达回证；9.投诉举报材料；10.调查笔录等。

本机关认为：一、根据《中华人民共和国产品质量法》第八条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域内的产品质量监督工作。县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责产品质量监督工作。”《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处理工作。”被申请人具有对申请人举报事项处理的法定职权。二、根据《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。”2023年11月6日，被申请人收到投诉材料，依法作出受理并在法定期限内告知申请人受理情况。被申请人对于投诉事项的处理程序合法。三、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条“投诉应当提供下列材料：（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。”和第十五条“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；（四）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；（五）未提供本办法第九条第一款和第十条规定的材料的；（六）法律法规、规章规定不予受理的其他情形。”的规定，本案中，申请人提交了必要的投诉材料，不符合不予受理的情形，被申请人作出投诉受理决定并无不当。综上，被申请人已经履行了法定职责。

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（一）项的规定，本机关决定如下：

驳回申请人连某的行政复议申请。

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。

2023年12月29日