常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2024〕常钟行复第132号

申请人：邹某

被申请人：常州市钟楼区市场监督管理局

申请人邹某对被申请人常州市钟楼区市场监督管理局作出的投诉处理行为不服，于2024年11月28日向本机关申请行政复议，本机关于2024年12月4日依法已予受理。现已审理终结。

申请人请求：请求确认被申请人不履行法定职责违法。

申请人称：被申请人于2024年8月12日收到申请人投诉，详情见投诉不予受理决定书。作出的不予受理决定书时间为2024年8月23日。申请人认为被申请人超期作出投诉是否受理决定并告知属于违法，故复议。申请人认为：一、被申请人具有处理申请人投诉事项的法定职责。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款第1项、第十二条第一款第二项规定，被申请人具有处理申请人消费纠纷投诉事项的法定职权。申请人具有向被申请人申请履行该法定职责的法定请求权，即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规定消费者的投诉权利，申请人因为购买到被投诉举报销售的涉嫌不合法产品或者其消费接受到了不合法的服务内容，导致其自身的财产权收到侵害消费购买的产品无法使用或者服务不合规即导致了其退款索赔事宜的消费纠纷，该事宜系可寻求被申请人履行法定职责可能会得到救济，被申请人不履行或者不依法履行其导致申请人不可能得到救济，即被申请人的不作为其会侵害申请人的根本合法权益。二、被申请人未在法定期限内履行投诉处理的法定职责，处理投诉事项程序构成违法。依据《消费者权益保护法》第四十六条第三项、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条第四项、第十四条第六项规定本案中被申请人针对收到申请人的投诉举报材料，明显包含投诉和举报的材料，应当针对投诉和举报进行分类处理。分别按照法定程序依法进行处理，此案系针对投诉未依法履行法定职责提起复议。被申请人2024年8月12日收到投诉举报信（履职申请书），应该针对该投诉举报信中投诉和举报按照法定程序分别进行处理，针对投诉被申请人应当在8月21日内作出投诉是否受理决定并告知申请人是否受理。三、行政复议机关在党的领导下应当切实纠正被申请人的不当行政行为，切实保障法律的正确实施，维护人民群众的合法权益本案中请人身为消费者，作为中华人民共和国公民，在遭遇违法行为的侵害时选择法律的武器，向被申请人提出投诉举报，针对投诉被申请人应当全面依法进行处理，充分履行法定职责，切实保障申请人的知情权，投诉请求权，对投诉依法受理，组织处理。被申请人未切实履行上述职责辜负了申请人作为人民群众的信任。综上所述，被申请人未在法定期限内依法履行法定职责，构成拖延履行法定职责应当依法予以纠正，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.投诉不予受理决定书；2.投诉材料邮寄信封及邮寄轨迹；3.被申请人邮寄给申请人的信封及邮寄轨迹；4.申请人身份证复印件。

被申请人称：一、被申请人处理申请人的投诉举报程序合法。被申请人于2024年8月12日收到收到申请人投诉单，8月16日被申请人委派两名执法人员前往现场核查，并未发现被投诉人在其注册地址有开展经营活动迹象，执法人员现场制作了现场核查记录并于同日邮寄《询问通知书》要求被投诉人前来配合调查。8月22日将被投诉人列入经营异常。2024年8月23日，被申请人收到被投诉人邮寄信件，告知被申请人实际经营地址为武进区XX中心X座XX室，同日被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第七条和第十四条规定，将上述违法线索移送给武进区市场监督管理局，并于同日将上述情况已邮寄方式告知给申请人（投诉不予受理决定书和举报处理结果告知书）。因此，被申请人处理申请人的投诉程序合法。二、被申请人不具有处理本行政区域投诉举报未经消费者同意发送商业性信息的法定职权。被申请人2024年8月12日收到申请人通过邮寄提交的投诉，举报信（履职申请书）一份，反映江苏某有限公司未经消费者同意发送商业性信息一事，要求依法赔偿。该投诉举报事项涉及信息服务提供者，根据《通信短信服务管理规定》第三条、第十八条及第三十四条第一款之规定，短信信息服务提供者违反《通信短信息服务管理规定》第十八条规定行为的应有江苏省通信管理局监管管理，不属于被申请人的法定职权。2024年9月2日，被申请人将上述违法线索移送给江苏省通信管理局。三、申请人不具备申请复议的资格。被申请人作出的具体行政行为仅针对于被举报人，且而被申请人的行政行为对申请人的合法权益没有直接利害关系。根据《中华人民共和国行政复议法》第二条和《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第二项之规定，申请人不具备复议申请人资格，其提出的复议请求不属于行政复议的受理范围。综上，申请人不具有申请复议的资格，被申请人办理投诉举报符合时限规定，且对申请人投诉举报事项的处理事实清楚，适用依据正确，履行了法定职责，请求复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1.投诉举报信；2.案件来源登记表；3.现场核查记录及现场检查照片影印件及《询问通知书》；4.被投诉人邮寄的《情况说明》；5.列入经营异常名录网页截图；6.投诉不予受理决定书。7.举报处理结果告知书；8.两份违法线索移送函。

经审理查明：2024年8月9日，被申请人收到申请人邮寄的投诉材料，反映被投诉人江苏某有限公司未经他人同意发送商业短信。2024年8月16日，被申请人到被投诉人注册的住所地进行现场核查并制作现场核查记录，未发现被投诉人在注册地址开展经营活动。同日，被申请人作出《询问通知书》并邮寄给被投诉人，邮寄轨迹显示“因收件地址查无此人/单位且收件人电话无法接通，邮件将退回至寄件人”。8月22日，被申请人将被投诉人列入经营异常名录。8月23日，被申请人收到被投诉人邮寄的《情况说明》，写明：“江苏某有限公司，纳税人识别号：913204XXXXXXX。原注册地址：常州市钟楼区XXX号， 现已变更为江苏省常州市XX中心X座X。”同日，被申请人作出《投诉不予受理决定书》并邮寄送达申请人，邮寄轨迹显示申请人于8月26日签收。

另查明：经国家企业信用信息公示系统网站查询，江苏某有限公司地址由“常州市钟楼区X号”变更为“常州市武进区X路X号X”。

上述事实有下列证据证明：1.投诉举报信；2.案件来源登记表；3.现场核查记录及现场检查照片影印件及《询问通知书》；4.被投诉人邮寄的《情况说明》；5.列入经营异常名录网页截图；6.投诉不予受理决定书及邮寄轨迹信息截图。

本机关认为：一、（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。”第十二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”本案中，结合现场核查记录、现场检查照片影印件、被投诉人邮寄的《情况说明》等材料，因被投诉人单位不在江苏省常州市钟楼区，被申请人不具有对申请人投诉事项的处理权限。（二）根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第一项规定：“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；……”被申请人作出投诉不予受理决定并告知申请人并无不当。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。”2024年8月9日，被申请人收到申请人投诉材料。8月23日，被申请人作出投诉不予受理决定，超出法定期限。因被投诉人住所已变更为“常州市武进区X路X号X”，故责令被申请人就该投诉重新作出处理已无实际意义。综上所述，被申请人作出投诉不予受理决定程序违法。

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条第二款第一项的规定，本机关决定如下：

确认被申请人常州市钟楼区市场监督管理局对于申请人邹某的投诉处理行为违法。

申请人如不服本决定，可以自接到本决定之日起15日内依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定向人民法院起诉。

2025年1月26日