

行政复议决定书

平卫政复决（2025）11号

申请人：陈东东，男，1996年：-----

被申请人：平顶山市卫东区市场监督管理局，住所地：平顶山市诚朴路137号院，机构代码编号：11410403352043522W；

法定代表人：谷旭光，负责人。

申请人称被申请人对其的投诉未在法定期限内告知是否受理，向本机关申请行政复议，本机关依法予以受理后，适用普通程序依法进行了审理。复议期间依法听取了申请人意见，现已复议终结。

申请人请求：确认被申请人未在法定期限内告知申请人受理或不受理投诉的行政行为违法。

申请人称：申请人于2024年10月25日在快手店铺“文琦百货贸易”购买的餐碟，购买后发现案涉产品违反了相关法律法规的情况。申请人认为第三人销售的涉案产品侵害了申请人的合法权益，请求行政机关置加害人法律责任，收集民事权益救济的证据，后申请人于2024年12月16日通过挂号信形式投诉举报至被申请人处未在法定期限内告知申请人投诉是否受理，遂复议。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程序明显错误；本人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》提供客观真实的投诉材料及证据，说明事情的基本经过，提供被投诉对象的名称、地址、涉嫌违法的具体行为等详细信息。根据

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条规定，申请人符合立案受理程序如不符合立案受理程序应当依据上述办法第十四条告知申请人，被申请人的行政行为违反了上述办法程序明显错误，依法应予撤销。综上所述：依据《行政复议法》，请求贵机关支持申请人的复议请求。且根据《行政复议法》及《行政复议法实施条例》的规定请贵单位妥善安排申请人阅卷。

被申请人回复称：被答复人提出“未在法定期限内告知申请人投诉是否受理”的申辩不能成立。理由如下：依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。我局在接到被答复人投诉举报书后于2024年12月27日通过电话组织双方调解，电话未能达成一致意见，双方答应通过微信自行沟通。（有通话记录和微信记录），后经营者称被答复人在多家店铺购买相关产品，不是正常消费者，不接受赔偿和调解。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条有下列情形之一的，终止调解：（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。我局于2025年1月22日通过EMS向被答复人邮寄了《关于投诉举报平顶山市卫东区殷强森百货零售店的答复》。

综上所述，本案中平顶山市卫东区市场监督管理局，对本案程序合法、法律适用准确，应当予以维持。

经审理查明，申请人于2024年12月16日通过邮寄投诉举报信的方式以2024年10月25日在快手店铺文琦百货贸易（平顶山市卫东区殷强森百货零售店）购买的餐碟没有厂名厂址、执

行标准、材质、工业生产许可证，违反法律规定为由进行投诉。被申请人于2024年12月19日接到该投诉后于2024年12月27日电话联系申请人询问了其调解意向。后被申请人组织双方通过微信聊天方式开展调解工作。2025年1月8日被投诉商家出具书面《情况说明》表示不同意调解及其他赔偿。被申请人于2025年1月22日作出调解终止决定并于当日向申请人邮寄《关于投诉举报平顶山市卫东区殷强森百货零售店的回复》。后申请人称被申请人对其的投诉未在法定期限内告知是否受理提起复议申请。

以上事实有申请人提交的复议申请书、身份证复印件、投诉举报书、产品照片、购买订单截图、以及被申请人提交的答复书、通话记录截图、微信聊天记录截图、《情况说明》、《关于投诉举报平顶山市卫东区殷强森百货零售店的回复》、邮寄单号等证据证实。

本机关认为：关于被申请人的具体行政行为是否存在程序违法。根据《市场监督管理投诉举报暂行办法》第三条：“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。”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。”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。”第十八条第一款：“调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现

场调解方式。”第二十一条：“有下列情形之一的，终止调解：……

(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；……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，被申请人于2024年12月19日收到申请人的投诉申请后，于2024年12月27日询问了申请人的调解意向，开展调解工作，但被投诉商家于2025年1月8日出具书面《情况说明》表示不同意调解及其他赔偿，被申请人于2025年1月22日作出调解终止决定并于当日向申请人邮寄《关于投诉举报平顶山市卫东区殷强森百货零售店的回复》。被申请人根据法律规定履行了其对申请人投诉事项的职责。

综上，在本案受理前，被申请人已对申请人投诉事项作出了回复，履行了法定职责。但被申请人未在七个工作日内明确告知申请人是否受理投诉事项而直接开展调解工作，执法程序存在瑕疵，本机关予以指出。根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定，本机关决定：

驳回申请人的行政复议请求。

本复议决定书一经送达，即发生法律效力。申请人如不服本复议决定，可以自收到本决定之日起15日内向人民法院提起行政诉讼。

