

株洲市天元区人民政府 行政复议决定书

株天政复字〔2023〕205号

申请人：蒋 ，女，公民身份号码： ，
住址： 。

被申请人：株洲市天元区市场监督管理局。

负责人： ，株洲市天元区市场监督管理局党组书记。

申请人认为被申请人株洲市天元区市场监督管理局未依法对其投诉作出处理和告知侵犯其合法权益，于2023年11月30日向株洲市天元区人民政府申请行政复议，请求确认被申请人未依法对其投诉作出处理和告知程序违法，并责令被申请人依法作出处理。本府受理后，依法进行了审理，现已复议终结。

申请人称：2023年4月15日，申请人在“天元区玉区倩食品店”在拼多多平台经营的店铺“玉倩调味店”购买了“芝麻香油”一份，支付5.89元，订单编号：230415304821062712141。2023年9月28日，申请人邮寄《消费者投诉举报书》，被申请人于2023年9月30日签收。申请人认为被申请人对其投诉具有法定处理职责；被申请人处理投诉的程序违法。

被申请人称：一、被申请人已依法履行职责。2023年9月30日，被申请人收到申请人关于其在水元区玉区倩食品店

经营的拼多多网店“玉倩调味店”购买的“黑芝麻香油”存在味道不正等问题的投诉举报信。2023年10月7日，被申请人受理该投诉并组织调解。因通过被投诉人登记注册的经营地址和联系电话无法联系，无法组织双方进行调解，2023年12月6日，被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条（三）的规定，终止调解。因被举报人无法联系，仅凭被答复人提供的相关证据无法核实被投诉举报人的违法事实，终止调解后，被申请人决定不予立案。

二、被申请人在履职过程中确实存在工作失误。因工作疏忽，被申请人在对申请人的投诉受理和终止程序未予以书面告知。被申请人将尽快制作《投诉受理决定书》、《投诉终止调解决定书》、《不予立案告知书》补发给申请人。

综上，被申请人已依照法定程序对申请人提出的投诉举报进行处置，并未违反相关法律法规的规定。但在履职过程中，被申请人确实存在未履行告知义务的工作失误。今后，被申请人将严格行政程序，避免发生类似工作失误。

经审理查明：2023年4月18日，申请人在天元区玉区倩食品店开设于拼多多平台的店铺玉倩调味店购买了250ml装黑芝麻香油一瓶，支付价款5.89元。2023年9月28日，申请人向被申请人邮寄了《消费者投诉举报书》，内容为请求被申请人书面告知（电子邮件）是否受理和立案；依法调解退赔和核实、处理情况；依据提供案涉商品的检验报告；如需要移送告知移送单位、内容、时间及物流单号等。2023年9月30日，被申请人签收。2023年10月7日，被申请人对投诉予以受理。

被申请人对线索核查时发现案涉商家登记注册的经营地址和联系电话无法联系，无法组织双方进行调解。被申请人决定不予立案并终止调解。

在审理过程中，本府通过电话听取了申请人及被申请人意见，申请人及被申请人均未提出新意见。

以上事实有购物详情截图、投诉举报信及其物流信息截图，电话录音、黑芝麻香油瓶装外观照片等证据予以证明。

本府认为，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条之规定：“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。本办法所称的举报，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。本办法所称的举报，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。”本案申请人向被申请人反映食品涉嫌违反法律法规等问题并要求退赔，属于向被申请人提出投诉、举报，被申请人应当分别予以处理。

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。”本案中，被申请人未提供充足的证据证明其对申请人投诉作出处理并告知相关情况。而对于行政机关

未作出行政行为的案件，责令履行法定职责，本身就包含了对行政机关不作为违法性的评价。根据当事人的请求，责令行政机关履行相应法定职责，更能彻底地实现当事人的权利保护要求。只有在责令履行法定职责已经没有实际意义或者实际条件不能成就的情况下，才转而确认行政不作为违法。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法》第七十条之规定，复议决定如下：

责令被申请人对申请人的投诉依法作出处理。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起十五日内，向人民法院提起行政诉讼。

