

株洲市天元区人民政府 行政复议决定书

株天政复字〔2023〕230号

申请人：曾 ，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在法定期限内履行投诉处理职责侵犯其合法权益，于2023年12月18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在法定期限内履行投诉处理职责违法，责令被申请人对申请人的投诉履行法定职责。本府受理后，依法进行了审理，现已复议终结。

申请人称：申请人因为购物纠纷于2023年10月25日通过邮寄挂号信函（单号XA23730396361）向被申请人进行投诉举报，被申请人于2023年10月27日签收。截止此次提起行政复议时，申请人一直未收到任何案件回复。被申请人超期未告知投诉事项受理情况，违反了程序规定，应确认违法。申请人不服，遂申请复议。

被申请人称：1、申请人投诉线索情况。申请人在株洲市天元区瑞半百货商行在淘宝平台开设的店铺购买的产品，涉及产品无生产厂家、生产日期、执行标准等内容要求工作人员处理。2、

投诉线索核查处置情况。被申请人接到 12345 平台转发关于申请人投诉线索后，被申请人执法人员到达该注册地址发现为集群注册地址，该店也并未在注册地址经营。被申请人对此投诉做出如下处理：（1）根据被申请人执法人员现场核实，该地址并未发现其商户在此经营，被申请人依法将该商行列入经营异常并在全中国公示网进行公示。（2）该公司涉嫌虚假宣传，被申请人决定立案调查，并督促当事人协助被申请人调查。3、处置结果告知情况。经核查，该案件线索进行核查处置后，执法人员已以短信的形式告知申请人处置详情，申请人表示有异议。被申请人已在《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的期限内履行了法定义务，事实清楚，适用依据正确，请求予以维持。

经审理查明：2023 年 10 月 13 日，申请人在株洲市天元区瑞半百货商行开设于淘宝平台的店铺玫瑰养生馆购买了 1 袋石本清草茶（买一送一），支付价款 54.32 元。商品自安徽省亳州市发出，在陕西省西安市被签收。2023 年 10 月 25 日，申请人通过中国邮政向被申请人邮寄了《投诉举报（履职申请）书》。2023 年 10 月 27 日，被申请人签收。被申请人接到申请人投诉举报后至被诉店铺注册地核查。经查，该注册地址为集群注册地址，该店也并未在注册地址经营。

在审理过程中，本府三次拨打申请人留存的联系号码，均无人接听；被申请人未提出新意见。

以上事实有《投诉举报（履职申请）书》、商品照片复印件、商品实物图复印件、商品快递面单复印件、商品订单详情截图、淘宝网店经营者证照信息截图、中国邮政挂号信函快递详情、电

话听取意见录音等证据予以证明。

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。”第三十一条第二款：“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。”本案中，被申请人未提供证据证明其在规定期限内告知申请人对其投诉是否受理、举报是否立案等情况，违反了法定程序，应当确认违法。因对于行政机关未作出行政行为的案件，责令履行法定职责，本身就包含了对于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》第六十六条之规定，复议决定如下：

责令被申请人依法履行职责。

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。



株洲市天元区人民政府

2024年2月4日

