

株洲市天元区人民政府

行政复议决定书

株天政复字〔2023〕207号

申请人：杨 ，男，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对其举报事项未履行法定职责侵犯其合法权益，于2023年11月30日向株洲市天元区人民政府申请行政复议，请求确认被申请人对其举报事项未履行法定职责违法，并责令被申请人在法定期限内履行法定职责。本府受理后，依法进行了审理，现已复议终结。

申请人称：2023年9月23日，申请人向被申请人邮寄投诉举报信（挂号信编号：XA30636935844），投诉举报天元区东贤百货商行销售的商品无中文标签、虚假宣传并要求赔偿。2023年9月25日，被申请人签收。被申请人并未针对举报事项进行处理，申请人未收到关于延期的答复及是否立案决定。申请人认为被申请人未处理举报事项，也未告知是否立案，未履行法定职责。

被申请人称：2023年9月28日，被申请人接到申请人举

报后，对其内容进行审核。2023年10月8日对其举报内容进行受理并进行立案调查，执法人员于2023年10月17日对天元区东贤百货商行实施现场检查。经查，该店铺注册地址为湖南省株洲市天元区泰山路街道天台工业园五区泰山置业厂房-C72（集群注册），而店铺经营者身份地址为广东省雷州市，在注册地无实体店铺、无实际经营行为，注册留存电话无人接听，且该店铺已于2023年6月25日被列入经营异常。依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十五条，被申请人决定终止调查。建议举报人向平台所在地或者产品所在地市场监督管理部门进行举报，或者收集消费权益受损证据通过司法途径维权。对于上述处置结果，被申请人已于11月20日，通过挂号信告知处理结果及作出处理的理由、依据及其可享有的权利。

经审理查明：2023年8月8日，申请人在天元区东贤百货商行开设于拼多多平台的店铺东京海外优选购买了“丝蓓提黑生姜纤体丸”一份，支付价款45.92元。2023年9月23日，申请人向被申请人邮寄了投诉举报信（XA30636935844），内容为：1.依法对被举报人的所有违法行为进行查处并依最高额度物质奖励举报人。2.在法定期限内书面邮寄告知受理、立案、最终处理结果。3.依法组织电话调解，要求被投诉举报人赔偿投诉举报人的误工费、精神损失费并按照消法赔偿损失，如果被投诉举报人不愿意可拒绝接受投诉举报人提出的诉求。2023年9月25日，被申请人签收。2023年10月17日，被申请人

实施现场检查发现，该店铺为集群注册，在注册地（湖南省株洲市天元区泰山路街道天台工业园五区泰山置业厂房-C72）无实体店铺、无实际经营行为，注册留存电话无人接听，且该店铺已于2023年6月25日被列入经营异常。被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十五条决定终止调查，并将处理结果邮寄送达申请人。

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。

以上事实有下列证据予以认定：购物详情截图、投诉举报信及其物流信息截图，电话录音、商品外观照片复印件、现场调查笔录及照片、株天市监〔2023〕第7-372《举报处理结果告知书》。

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。”第三十一条第二款规定：“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。”本案申请人向被申请人反映商品无中文标签、涉嫌虚假宣传等问题并要求被申请人组织调解，属于向被申请人提出投诉、实名举报，被申请人应当分别予以处理。而《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条所列举的是对举报不予立案情形，而《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十五条是关于举报案件的管辖规定。被申请人依据前述规定作出终止调查决定，属于适用法律错误，同时，被申请人未提供证据证明在规定期限内将举报线索立案或者不予立案的决定告知申请人，违反了法定程序，应当依法撤销。

据此，依据《中华人民共和国行政复议法》第六十四条第一款之规定，复议决定如下：

撤销被申请人作出的行政行为，责令被申请人对申请人的举报依法作出处理。

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。

