衡阳市雁峰区人民政府

行政复议决定书

雁府复决字〔2023〕41号

申请人：王某，男，汉族。

被申请人：衡阳市雁峰区市场监督管理局。

住所地：湖南省衡阳市雁峰区和平南路6号。

法定代表人：彭亮，该局局长。

申请人王某因对被申请人衡阳市雁峰区市场监督管理局于2023年7月25日签收其投诉举报信后未在法定期限内履行法定职责不服向本机关提起行政复议，本机关于2023年9月18日依法予以立案受理。本案现已审理终结。

申请人向本机关提出复议请求：确认被申请人未在法定期限内告知投诉是否受理违法，并责令被申请人依法履职。

**申请人称：**申请人于衡阳市雁峰区图沐百货商行其开设的网店内成立买卖合同，发生消费纠纷后向被申请人通过邮政挂号信的方式投诉举报，向被申请人反应该情况，被申请人于2023年7月25日签收后一直未履行职责。申请人请求复议机关依法纠错，支持申请人的复议请求。

申请人提交的证据有：1.投诉举报信的邮件签收日期；2.身份证复议件；3.投诉举报信；4.干脆面营养成分表；5.拼多多商品快照；6.商品签收人及地址；7.拼多多网店经营者证照信息。

**被申请人答复称：**被申请人对申请人2023 年7月21日投诉举报衡阳市雁峰区图沐百货商行的调查处理，回复告知明确，程序合法，法律依揭充分，履行了依法监管职责。被申请人对申请人投诉处置程序和依据符合规定。

被申请人于 2023 年7月21 日收到申请人寄送的投诉举报信，收到投诉举报信后立即开展核查，被申请人于2023年7月25日到衡阳市雁峰区图沐百货新行经营地址街阳市雁峰区雁城路68号1-473现场核实，发现该商行不在注册地开展经营活动，且联系不上负责人靳某，申请人与衡阳市雁峰区图沐百货商行无法达成调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第七项“法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形”之规定，被申请人于 2023年7月27日制作投诉终止调解决定书雁峰市场监管[2023]第9号，并于2023 年7月27日告知申请人终止调解。2023年7月28日被申请人依据《个体工商户年度报告暂行办法》第十五条“工商行政管理部门在依法履职过程中通过登记的经营场所或者经营者住所无法与个体工商户取得联系的，应当自查实之日起10个工作日内将其标记为经营异常，并通过企业信用信息公示系统向社会公示”的规定将衡阳市雁峰区图沐百货商行列入经营异常，并通过企业信用信息公示系统向社会公示。2023年9月28日根据《网络食品安全违法行为查处办法》第二十六条第三款:“入网食品生产经营者联系方式不详的，网络食品交易第三方平台提供者应当协助通知。入网食品生产经营者无法联系的，网络食品交易第三方平台提供者应当停止向其提供网络食品交易平台服务”之规定，被申请人将衡阳市雁峰区图沐百货商行列入经营异常资料寄送至上海市长宁区市场监督管理局商请督促“拼多多”平台下架该商铺。

另根据《市场监督管理投诉举报暂行办法》第三十一条第二款之规定“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”，被申请人联系申请人告知举报还要提供身份证明材料，申请人要求被申请人邮寄执法证件,表示不出示执法证件就不提供身份证明材料，电话沟通无果后被申请人于 2023 年7月28日通过短信告知申请人，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款：申请人举报事项需要向被申请人提供真实的身份证明;后续被申请人没有收到补寄材料无需向申请人告知举报是否立案。被申请人对申请人递交的投诉举报函处置程序合法，答复内容明确。

被申请人提交的证据有：1.投诉终止调解决定书复印件；2.短信告知记录复印件。

**本机经审理查明：**

申请人于2023年7月15日在“拼多多”平台上一家名为街头食品铺的网店下单购买了10包“比赞赞干脆面”，实际支付9.9元。街头食品铺在“拼多多”平台上的网店经营者证照信息显示其企业名称是衡阳市雁峰区图沐百货商行，住所地是衡阳市雁峰区雁峰街道雁城路68号1-473室。申请人认为购买的“比赞赞干脆面”封面上营养成分表中显示的碳水化合物含量不属于商品详情介绍的“无糖”，遂向被申请人邮寄投诉举报信。被申请人于2023年7月25日签收。被申请人认为申请人与衡阳市雁峰区图沐百货商行无法达成调解，于2023年7月27日制作投诉终止调解决定书，并于当日通过短信联系申请人，告知申请人如需要被申请人告知申请人是否立案，需要申请人提供真实的身份证明，申请人拒绝提供。

**本机关认为：**

**（一）被申请人未依法告知申请人是否受理投诉决定。**

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，被申请人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。申请人购买“比赞赞干脆面”，认为此商品涉嫌虚假宣传，未与衡阳市雁峰区图沐百货商行对此事进行过联系，无法判定申请人是否与衡阳市雁峰区图沐百货商行存在消费者权益争议。但鉴于被申请人已于2023年7月27日作出投诉终止调解决定，于实事上已受理了申请人的投诉。被申请人于2023年7月25日签收申请人的投诉举报信，应在2023年8月3日前依法告知申请人是否受理投诉，但至今未告知。

**（二）被申请人未在法定期限内告知申请人投诉终止调解决定。**

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款之规定：“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。”被申请人于2023年7月27日作出投诉终止调解决定书，应在2023年8月6日前依法将投诉终止调解决定告知申请人。被申请人于2023年7月28日向申请人发送的短信消息内容是要求申请人提供真实身份证明，未涉及被申请人作出的投诉终止调解决定。被申请人未能提供证据证明其在法定期限内告知申请人投诉终止调解决定。

**（三）被申请人对申请人的举报事项应当依法告知其是否立案的决定。**

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款之规定：“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。”而对于如何核实举报人身份市场监督管理总局没有明确作出规定。本案中，申请人在投诉举报的时候提供了姓名、联系电话和联系地址，被申请人能够通过申请人提供的联系方式与申请人进行核实和沟通，应当认为是实名举报，且申请人请求行政复议所提供的身份信息与投诉举报信上一致。被申请人称其在法定期限内电话联系申请人要求其补充真实身份证明，申请人未进行补充，故被申请人认为申请人没有依法享有对其举报线索是否立案的知情权，本机关不予采纳。本机关认为，被申请人对申请人的举报事项应当依法告知其是否立案的决定。

**（四）被申请人对申请人的举报未依法进行处理。**

依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、第十九条、第二十条之规定，被申请人发现违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，核查结果是否立案应当填写相应的审批表。被申请人未提交证据证明其对申请人的举报进行过核查，亦未提供证据证明是否立案。

综上所述，依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（二）项、第二十八条第一款第（三）项第3目之规定，本机关决定如下：

一、确认被申请人未依法告知申请人投诉受理决定行为违法；

二、确认被申请人未在法定期限内告知申请人投诉终止调解决定行为违法；

三、确认被申请人未在法定期限内告知申请人是否立案行为违法；

四、决定被申请人在15天内对申请人的举报依法进行处理。

申请人如不服本决定，可以自收到行政复议决定书之日起15日内，依法向衡阳铁路运输法院提起行政诉讼。

2023年11月9日