衡阳市雁峰区人民政府

行政复议决定书

雁府复决字〔2024〕1号

申请人：刘某，男，汉族。

被申请人: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。

申请人刘某因对被申请人雁峰区市场监督管理局就其投诉事项未在法定期限内进行处理的行为不服，于2024年1月2日向本机关提起行政复议。本机关依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人行政复议请求：请求确认被申请人未在法定时间内处理申请人的投诉违法；

申请人称：其于2023年10月10日收到被申请人做出的《投诉受理决定书》（市场监管[2023]第101001号），但是至今没有收到关于投诉的任何处理结果。申请人认为，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第21条规定自投诉受理之日起45个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的应当依法终止调解，同时依法终止调解的应当在终止调解决定之日起7个工作日内告诉本人。但是直至2023年12月26日(合计56个工作日)，申请人也没有收到任何关于调解的信息，也没有告知申请人终止调解。被申请人没有在法定期限内处理其投诉举报事宜，系违法行为，遂依法向本机关申请行政复议，望本机关支持其复议请求。

申请人向本机关提供证据如下:

1.《投诉受理决定书》（市场监管[2023]第101001号）；

2.微信支付交易明细证明；

3.拼多多网点经营者证照信息；

4.商品照片。

被申请人称：申请人于2023年5月15日在拼多多平台花费17.82元购入没有中文标签的日本进口糖果(未受到身体上的损害，且未提供任何医学证明)，发起的投诉，我局于2023年5月17日在12315平台受理了该投诉，并于7月18日作出了办结反馈：“2023年7月17日15时50分我所工作人员致电投诉人，告知其该店营业执照经营地址与实际经营地址不相符，该店负责人不在本地，无法到我局配合调查，我局按照《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条之规定，于2023年5月4日将该店经营主体列入经营异常名录,并通过国家企业信用信息公示系统公示，建议投诉人通过其他司法途径进行维权，我局并根据此情况，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第三款之规定决定终止调解。”后经申请人行政复议，确认我局未能告知被投诉人终止调解事宜而违法，我局便重新发出受理告知通知书，通过短信的形式于2023年10月17日告知被投诉人终止调解相关事宜，系已履行相关告知义务。从2023年5月15日至今，期间申请人2次行政复议，一次投诉，我局通过电话的方式与申请人联系过6次，总通话时间16分30秒，在此期间我局已履行结果告知义务，不存在未告知的情况或申请人不知道该事处理结果或终止调解的情形。

2023年12月13日因被投诉人无法联系，我局依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十一条第三款之规定，我局依法终止调解，作出终止调解决定书。

2023年12月20日16时42分我局工作人员致电申请人，告知其我所工作人员的身份以及对投诉事项的答复，目前该事情我局已立案，并中止调查。申请人电话回复:“我不认识你”!并迅速挂断了电话。2024年1月4日我局工作人员致电申请人，电话未能接通，10分钟后我局岳屏市场监管所接到申请人的电话，询问致电什么事情，我局工作人员告知其我局身份，对方立即回复:“你们又违法了”，未及时告知其调解结果。我局工作人员询问申请人能否撤诉，申请人便向我局工作人员提出索要3000元作为补偿，我局工作人员认为其系敲诈勒索不同意其要求，申请人询问你们有两名工作人员在处理此次事件，可以一人出1500元来处理这件事，后经我局工作人员沟通，申请人表示3000元承受不了就按照食品安全法148条规定不足1000按1000元赔偿，我局工作人员回复考虑一下。

被申请人认为其已经依法履职，事实认定清楚、程序正当合法，请求本机关予以维持。

被申请人向本机关提供证据如下:

1.《投诉终止调解决定书》（市场监管[2023]第101001号）；

2.申请人在12315平台的投诉单；

3.通话记录；

4.终止调解决定送达短信。

**本机关经审理查明：**

2023年5月5日，申请人在拼多多平台中一家名为可可里健康生活馆的电商店铺购买了一袋ISDG日本进口夜间酵素（120粒），实付金额17.82元。可可里健康生活馆在拼多多平台上经营者证照信息上显示其企业名称为衡阳市雁峰区尊可百货店，住所地在衡阳市雁峰区岳屏镇人民政府3-124室。申请人于2023年5月8日通过全国12315平台向被申请人投诉衡阳市雁峰区尊可百货店。被申请人于2023年7月17日对申请人的投诉事项作出终止调解决定。申请人不服被申请人作出的终止调解决定，于2023年7月24日向本机关提起行政复议申请，本机关经审理查明被申请人作出的《投诉终止调解决定书》适用依据错误，故确认被申请人所作《投诉终止调解决定书》违法。

**另查明，**被申请人于2023年10月10日重新向申请人作出《投诉受理决定书》（市场监管[2023]第101001号），于2023年12月13日依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十一条第三款之规定，决定终止调解，并作出终止调解决定书。

被申请人于2023年12月20日致电申请人，通话内容大致为：被申请人先向申请人表明身份，然后告知其该案之前已经立案现中止调查，申请人称“我不认识你”并迅速挂断电话。被申请人于2024年1月4日致电申请人，通话内容大致为：申请人称“你们又违法了”，被申请人问其是否调解，申请人便向被申请人索要3000元作为补偿。

以上事实有申请人及被申请人提交的证据在卷佐证，本机关予以确认。

**本机关认为：**

**被申请人未在法定期限内告知申请人其投诉事项终止调解的决定。**根据《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。”本案中，被申请人于2023年12月13日对申请人的投诉事项作出终止调解的决定，应当于2023年12月22日前将投诉终止调解的决定告知申请人。虽然被申请人于2023年12月20日、2024年1月4日致电申请人，但从被申请人提供的通话记录得知，被申请人未告知申请人终止调解的决定，即使给申请人打电话其不愿配合，甚至出现“敲诈勒索”的行为，但被申请人可以通过短信、信件等方式告知申请人，故被申请人未依法告知申请人投诉终止调解决定。

综上所述，依照《中华人民共和国行政复议法》第六十六条之规定，本机关决定如下：

决定被申请人自收到行政复议决定书之日起 7日内，依法向申请人告知投诉终止调解的决定。

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。

2024年2月29日