洛阳市老城区人民政府

行政复议决定书

老政复决字〔2023〕第44号

申请人：陈某某，男，20岁，身份证号XXX。

住 址：河南省伊川县。

被申请人：洛阳市老城区市场监督管理局。

法定代表人：王晓毅 局长。

委托代理人：肖光辉 工作人员。

地 址：洛阳市老城区中州东路216号。

申请人不服被申请人对其投诉举报的处理，于2023年8月4日向本机关申请行政复议，本机关依法受理，现已审理终结。

**复议请求**：确认被申请人未在法定期限内告知申请人是否受理投诉的行为违法；责令被申请人对申请人的投诉事项进行处理。

**申请人称**：本次复议针对的是投诉程序，申请人于2023年7月1日通过寄信的方式向被申请人提出投诉举报案外人：某某药店，涉嫌违反《食品安全法》的违法行为，要求处理投诉和查处商家违法行为。使用的为邮政快递，快递单号为：XA63448365241，被申请人于7月2日签收。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定：国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。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。被申请人应于最晚在7月12日作出受理或不受理决定并告知申请人，申请人在此期间并未收到被申请人以任何方式的告知。综上所述，被申请人未履行法定职责依法处理申请人的投诉，应当确认违法，请依法支持申请人的全部复议请求。

**被申请人答复**：一是我局于2023年7月10日收到该投诉举报信函并分转至老城区邙山市场监管所，并依照相关规定进行调查处理，于2023年7月17日通过电话征得投诉人同意后组织双方进行调解。二是因投诉双方同意通过电话进行沟通协商，我局依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条的相关规定组织调解，截至今日我局未收到双方无法协商的情况，也未到法律规定的45个工作日，双方现仍在法律规定的投诉调解期限内。三是我局执法人员根据投诉人所反映的问题进行核查后，经洛阳市老城区市场监督管理局同意后对洛阳某某药业有限公司进行立案调查，此情况也已经短信告知投诉人。

综上，我局认为在收到该投诉举报后，我局执法人员已对申请人的投诉举报诉求分别作出告知且证据充分，程序合法，适用法律正确，不存在申请人所述的违法情形。

**经审理查明**：2023年7月1日，申请人陈某某向被申请人洛阳市老城区市场监督管理局邮寄一封投诉举报信，投诉举报洛阳某某药业有限公司的相关违法行为，具体内容为：“本人于2023年6月25日在被投诉举报人所经营店铺某某药店购买一袋枸杞，拿回家发现果肉已经黏连，标签标注净含量为500克，保质期为一年，生产日期见封口，袋身未标注生产日期，生产厂家及地址，不符合《食品安全法》第一百二十五条等相关规定。该商家出售不符合食品安全法的食品，投诉举报人认为被投诉举报人所销售产品违反了《食品安全法》等相关规定。诉求：1.依法受理并立案查处，依法将处理结果书面告知投诉举报人；2.责令被投诉举报人依法赔付消费者；3.依法奖励举报人。”被申请人于7月2日签收该投诉举报信后，安排执法人员到被投诉举报人处进行现场检查，经调查取证，申请人的投诉举报属实。2023年8月8日，被申请人对该案作为行政处罚案件进行立案受理，并通过短信告知申请人：“陈某某，你好，你投诉举报某某药店枸杞一事，我们已经受理。我们已经于7月17日联系你，组织你和药店经营者协商。你的举报，我们正在调查处理之中。”2023年8月14日，被申请人再次通过短信告知申请人：“陈某某，你好，你举报某某药店枸杞一事，我局已经立案。”

以上事实有投诉举报函、购买商品照片、购买凭证、案件来源登记表、现场检查笔录、立案审批表、短信回复截图等证据材料予以证明。

**复议机关认为：**依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条：“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。”的规定，被申请人在2023年7月2日签收申请人的投诉举报信后，应当在七个工作日内告知申请人对其投诉是否受理，但被申请人直到2023年8月8日才告知申请人，显然已经超过法律规定的答复期限，属程序违法。被申请人经调查取证，申请人的投诉举报属实，被申请人已经于2023年8月8日对该案作为行政处罚案件立案受理，因行政处罚案件的办案期限为90天，被申请人对申请人的投诉举报仍在处理程序当中，被申请人已经对申请人的投诉举报进行处理，因此，对申请人的第二项复议请求，本机关不再责令处理。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（三）项之规定，决定：

确认被申请人对申请人的投诉举报超过法定期限告知的行为违法。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起15日内向有管辖权的人民法院起诉。

2023年9月26日