

潜江市人民政府 行政复议决定书

潜政复决〔2023〕38号

申请人：

被申请人：潜江市市场监督管理局。

申请人不服被申请人未在法定期限内告知投诉是否受理，于2023年5月25日向本机关申请行政复议，本机关依法已予以受理。现已审理终结。

申请人请求：依法确认被申请人未按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》在七个工作日内告知申请人受理决定违法，责令被申请人期限内告知申请人是否受理决定。

申请人称：申请人于2023年4月19日通过挂号信的方式向被申请人投诉“潜江市 百货店”销售的“泡藕带”存在使用废止条形码的违法行为，至今申请人都未收到被申请人的回复是否受理决定。

根据《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”。

本案中，被申请人收到申请人材料应该告知申请人是否受理决定，退一万步讲，即便不予受理也应当主动告知，所以《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条规定了“市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。”

综上所述，被申请人在七个工作日内未告知申请人受理或者不予受理，程序违法，请求复议机关依法确认。

被申请人称：一、被申请人已依法受理并告知受理情况。2023年5月11日，被申请人收到申请人邮寄的《投诉举报信》，申请人在投诉举报信中就潜江市 百货店销售的“泡藕带”条形码废止的问题进行投诉举报，被申请人于次日将消费者诉求转交杨市市场监管所承办。2023年5月15日，被申请人工作人员通过电话与申请人联系，并告知已受理其投诉。

二、被申请人已依法组织调解。2023年5月15日，被申请人工作人员组织潜江市 百货店及申请人通过电话方式进行了第一次调解，目前调解工作尚未结束。

综上，被申请人已依法受理申请人的投诉，并在法定期限内告知其受理情况。申请人提出的事实和理由不能成立，请复议机关依法驳回申请人的全部复议请求。

经审理查明：

2023年5月10日，申请人通过邮寄《投诉举报信》向被申

请人投诉举报:申请人在潜江市 百货店购买的泡藕带存在使用废止条形码的违法行为。被申请人于 2023 年 5 月 11 日签收。

2023 年 5 月 15 日,被申请人通过电话与申请人联系,告知申请人已经受理其投诉。同日,被申请人通过电话组织申请人与潜江市 百货店进行了调解。

上述事实有下列证据证明:

一、申请人提供的证据

- (一) 申请人身份证复印件;
- (二) 投诉举报信复印件;
- (三) 案涉产品照片 3 张;
- (四) 购物小票复印件;
- (五) 邮寄件照片及物流截图。

二、被申请人提供的证据

- (一) 邮政物流截图;
- (二) 消费者诉求信息转办督办事项通知单复印件;
- (三) 通话及录音截图;
- (四) 录音光盘及文字说明。

本机关认为:本案的争议焦点在于被申请人是否在法定期限内告知申请人投诉是否受理。

《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。”被申请人收到申请人的投诉后,在七个工作日内电话告知已受理其投诉,并组织了调解,符合上述规定。故申请人的复议理由不成立。

综上所述，根据《行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项之规定，本机关决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定之日起15日内，依法向人民法院提起行政诉讼。



2023年7月20日