**沈阳市浑南区人民政府**

**行政复议决定书**

沈浑政复字﹝2023﹞56号

申请人：刘某某

被申请人：沈阳市浑南区市场监督管理局，住所地：沈阳市浑南区新隆街8号安姆大厦C座，法定代表人：刘亦群，职务：局长。

申请人认为被申请人收到投诉举报信后未履行职责行为违法，向本机关申请行政复议，本机关依法于2023年8月15日受理，现已审理终结。

申请人行政复议请求：请求确认被申请人在收到投诉举报信后未履行职责行为违法，责令被申请人依法履职。

申请人称：申请人于沈阳某有限公司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映该情况，被申请人签收后一直未履行职责。申请人认为：被申请人未按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》履行第十四条，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。属于严重的渎职行为，应当扣押办案人员的执法证、扣除相关办案人员的年度绩效考核。如果被申请人工作人员不懂法可以问法规科或者自离，不要因为一个人给复议机关造成不必要的工作量。具体到本案申请人是否具有行政复议资格，是否存在利害关系。《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为是否具有行政复议申请人资格问题的答复》［(2013）行他字第14号］明确指出“根据《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款、《行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项规定，举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有行政复议申请人资格。”本案中，申请人作为消费者，认为自身购买的产品不符合我国法律规定，向被申请人投诉举报，就投诉举报事项未作出的回复与申请人的维权产生潜在的影响。对于被申请人明显存在不当的地方，任何一个中华人民共和国公民都有权依照宪法行使监督权，职能部门没有依法履职或者明显存在作出的行政行为不当，公民依法向上级反映问题。秉着高效便民的原则，申请人可以通过手持身份证原件录制视频或网络视频通话确认的方式，来确认本次复议申请是本人真实意愿提出的复议申请，避免采用劳民伤财的方式前往复议机关或邮寄身份证原件来核实本次复议的申请，如复议机关一定需要采用劳民伤财的方式来前往复议机关确认申请人的真实性，申请人同意前往，一切所产生的费用由复议机关错误采用劳民伤财的行政行为进行承担。

{

申请人提交的证据：证据一、《投诉举报信》1份；证据二、邮寄物流信息截图1张；证据三、申请人身份证复印件2份；证据四、申请人购买订单截图1张；证据五、商品宣传截图1张；证据六、店铺经营主体信息截图1张；证据七、商品照片1张。

本机关依法受理后，于2023年8月22日将行政复议申请书副本、《行政复议答复通知书》送达至被申请人。被申请人收到《行政复议答复通知书》后，于2023年8月31日向本机关提交《行政复议答复书》及相关证据。

被申请人沈阳市浑南区市场监督管理局答复称：一、基本情况。2023年7月7日，我局执法人员接到投诉人刘某某的信函投诉举报件，投诉内容为：被投诉举报人沈阳某有限公司在其拼多多店铺内宣传产品无糖虚假广告位置-商品快照-商品参数-是否含糖-无糖（产品营养成分表碳水化合物标示0时，符合无糖声称的条件，可进行相应声称，其营养成分表中无需单独标示糖的含量。若碳水化合物量不为0而糖含量为0时，可进行无糖声称，此则需要单独标示糖的含量）。请求督促被投诉人承担民事责任（消费者权益保护法）退一赔三不足500为500，并组织电话调解事。我局执法人员接到该投诉件后，于2023年7月10日电话通知投诉人予以受理。2023年7月17日我局执法人员到沈阳某有限公司（以下简称该公司）进行现场检查，该公司负责人刘甲陪同检查，现场提供了营业执照、食品经营许可证和被投诉商品生产厂家的营业执照、食品生产许可证、产品检验报告和被投诉商品平台销售的信息截图，未发现“无糖”字样。后执法人员欲重新联系投诉人，于2023年7月17日10时13分、2023年7月18日9时01分、2023年7月19日9时18分三次拨打投诉人预留的电话号码，电话无人接听，无法核实投诉相关证据材料，无法继续办理。执法人员于2023年8月2日将上述情况以信函方式给投诉人寄出。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条有列情形之一的，终止调解：第（三）项投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解，依法终止调解。由于联系投诉人多次，电话无人接听，因此，2023年8月29日，终止调解，并将投诉调解决定书邮寄投诉人。二、对申请人的行政复议请求的回复。（一）关于申请人认为“被申请人未按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条：具有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。”我局执法人员在2023年7月7日接到投诉举报信后，于2023年7月10日电话通知投诉人予以受理，我局已依法履行职责。依据《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款：“不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。”的规定，申请人并无申请行政复议权利。如对本调解不满意，可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。三、答复的主要内容。（一）职权依据。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(国家市场监督管理总局令第20号)第四条第二款“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。”我局作为市场监督管理部门对本行政区域内的食品安全违法行为具有接受举报投诉、调查并作出处理的职责。（二）事实证据。1.《投诉举报信》1份，证明投诉内容；2.现场笔录1份；3.沈阳某有限公司《营业执照》《食品经营许可证》复印件各1份，证明有合法资质；4.沈阳某有限公司网络平台销售商品信息截图1份；5.大连某有限公司《营业执照》《食品生产许可证》、检验报告复印件各1份，证明有合法的来源；6.电话录音光盘1份；7.情况说明、邮寄单号截图各1份；8.投诉终止调解决定书复印件及邮寄单号截图各1份。四、法定要件。本案主体、客体明确，主观方面、客观方面明确。五、法定程序。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》。六、适用依据。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》。七、内容适当性。综合上述证据和核查情况，我局对此投诉件的调查程序和处理依据均符合规定，因此，我局做出该投诉回复并无不当行为。

被申请人提交的证据：证据一、《投诉举报信》1份；证据二、现场笔录1份；证据三、沈阳某有限公司《营业执照》《食品经营许可证》复印件各1份；证据四、沈阳某有限公司网络平台销售商品信息截图1份；证据五、大连某有限公司《营业执照》《食品生产许可证》、检验报告复印件各1份；证据六、电话录音光盘1份；证据七、情况说明及邮寄单号截图；证据八、投诉终止调解决定书复印件及邮寄单号截图各1份。

经审查，本机关对双方当事人提交的证据材料认定如下：对申请人提交的证据：其中证据一、二、三，能够证明申请人向被申请人提出投诉，予以采信；证据四、五、六、七，能够证明申请人购买了其投诉产品，予以采信。对被申请人提交的证据：其中证据一，能够证明被申请人收到了申请人投诉，予以采信；证据二、三、四、五，能够证明被申请人在收到投诉后进行了现场调查并制作《现场笔录》，予以采信；证据六、七、八能够证明被申请人收到投诉因无法联系申请人，作出了终止调解并告知申请人，予以采信。

根据上述采信确认的证据材料，本机关查明以下事实：2023年6月19日申请人在沈阳某有限公司开设的网店购买虾片一份，申请人认为其销售的虾片涉嫌虚假宣传，于2023年6月26日以挂号信(单号XA46300250843)的方式向被申请人邮寄《投诉举报信》，该《投诉举报信》的具体诉求为“督促被投诉人承担民事责任，退一赔三（不足500为500）。另并根据相关法律给予举报人举报奖励。”该《投诉举报信》由被申请人于2023年6月28日签收。被申请人接到该投诉举报件后，于2023年7月17日到沈阳某有限公司进行现场检查并制作了《现场笔录》。因被申请人无法联系到申请人，于2023年7月28日向申请人作出《关于刘某某来信投诉信函宣传产品无糖虚假广告的情况说明》，并于2023年8月29日作出《投诉终止调解决定书》，于2023年8月30日邮寄至申请人，申请人于2023年9月1日签收。

经审查行政复议申请书、被申请人作出的答复书及双方提交的证据材料，本机关归纳本复议案件的争议焦点为：被申请人是否履行了投诉处理职责，是否在法定期限内告知申请人投诉处理结果。

本机关认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(国家市场监督管理总局令第20号)第四条第二款规定“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。”被申请人作为浑南区市场监督管理部门，对本行政区域内的有关投诉行为具有接受投诉、调查并作出处理的法定职权。《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。”第二十一条规定“有下列情形之一的，终止调解：（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的;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6月28日收到申请人投诉后，于2023年7月17日到沈阳某有限公司进行了现场检查。后因无法联系上申请人，于2023年7月28日向申请人作出《关于刘某某来信投诉信函宣传产品无糖虚假广告的情况说明》，于2023年8月29日作出《投诉终止调解决定书》并送达至申请人。故，被申请人履行了投诉处理职责，但因其并未在法定期限内告知申请人投诉受理情况，程序违法。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第(三)项第3目，本机关决定:

确认被申请人未在法定期限内告知申请人投诉受理情况的行为违法。

申请人如对本行政复议决定不服，可以自接到本决定之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

沈阳市浑南区人民政府

2023年10月13日