

福州市鼓楼区人民政府

行政复议决定书

鼓政行复〔2024〕39号

申请人：FU KIM THANH，男，1986年9月20日出生，越南社会主义共和国公民，护照编号：，中华人民共和国境内联系地址（法律文书送达地址）：福建省福州市福清市海口镇南厝村。

被申请人：福州市鼓楼区市场监督管理局，住所地：福建省福州市鼓楼区津泰路106号。

法定代表人：郑明强，职务：局长。

申请人认为被申请人不履行投诉处理的法定职责，向本机关提出行政复议申请，本机关于2024年4月8日收到申请材料后依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：1. 确认被申请人未在法定期限内以适当的方式告知申请人溪涧堂高端滋补严选（福州市鼓楼区溪涧堂食品商行）投诉受理或不受理程序违法；2. 依法责令被申请人对申请人的投诉案件作出处理决定并告知申请人。

申请人称：申请人于2024年2月20日通过编号为XA38148206535的挂号信向被申请人邮寄了投诉举报函。截止申请人提出行政复议之时，被申请人未告知此次对于溪涧堂高端滋补严选（福州市鼓楼区溪涧堂食品商行）投诉受理或不予受理。

申请人认为：被申请人行政不作为，程序违法。申请人认为依据《食品安全法》第一百一十五条规定，县级以上人民政府食品安全监督管理等部门应当公布本部门的电子邮件地址或者电话，接受咨询、投诉、举报。接到咨询、投诉、举报，对属于本部门职责的，应当受理并在法定期限内及时答复、核实、处理；而被申请人直到申请人复议之时也没有作出处理决定，亦没有依法告知申请人处理结果。另依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。再根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二条之规定，被申请人对申请人的投诉具有管辖权和处理权，依该办法第十四条之规定，被申请人应当在收到申请人的投诉举报材料后起7个工作日告知申请人对于溪涧堂高端滋补严选（福州市鼓楼区溪涧堂食品商行）的投诉受理或不予受理。故被申请人超期未告知申请人的投诉事项和未在法定期限内对投诉案件作出处理决定并未告知申请人属于程序违法，因此复议至贵单位。

被申请人称：一、被申请人对申请人投诉的处理情况与申请人并无法律上的利害关系，其复议申请不符合受理条件，应予驳回。《中华人民共和国行政复议法》第十二条规定：“下列事项不属于行政复议范围：（四）行政机关对民事纠纷作出的调解。”第三十条第一款规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政

复议机关应当予以受理：（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；（五）属于本法规定的行政复议范围；”首先，在本案中，申请人并未提供证据证明其是涉案微信聊天记录中的主体，也不是购买涉案商品的付款人，不能证明其是涉案商品的购买者，不能证明其与本案行政行为存在利害关系。其次，被申请人认为，无论被申请人是否对申请人的投诉事宜进行受理并告知，是否组织调解，是否向申请人告知终止调解，均不会对申请人个人的合法权益造成实质性影响，故申请人与被申请人作出的投诉处理行为不具有利害关系，该行为亦不属于《中华人民共和国行政复议法》的受案范围。根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条“行政复议机关受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合本法第三十条第一款规定的，应当决定驳回申请并说明理由”的规定，申请人的行政复议申请依法应予驳回。

二、被申请人对申请人的投诉事宜处理得当，符合法定程序。被申请人于2023年12月13日收到申请人书面邮寄的对被投诉人福州市鼓楼区溪涧堂食品商行的第一封投诉举报函。申请人认为被投诉人销售无中文标签、生产信息、厂家信息、未经检验检疫的产品，要求进行组织调解退还货款及查处等。

根据属地监管原则，被申请人收到投诉举报函后，将该投诉举报件转至辖区市场监管所进行核查处。针对申请人投诉举报函涉及的投诉内容，经审查，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件，于2023年12月13日作出投诉受理决定。2023年12月15日经现场核查，被投诉人

持有营业执照和食品经营许可证，在其登记的经营场所经营，现场并未发现“韩国原装进口高丽参”，被投诉人称，该产品已售罄。2023年12月18日，被投诉人向被申请人提供了供货商营业执照、仅销售预包装食品经营者备案信息采集表、送货单、进口药材批件、检验报告等。因此，被投诉人认为其并无违法行为，仅同意退货退款，拒绝调解。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。”第十六条规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”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；”被申请人遂于2024年1月4日决定终止调解，并于当日通过电话向申请人告知。

此后，被申请人又于2024年2月22日再次收到申请人邮寄的同一事由的投诉举报函，内容与此前的投诉举报函完全相同，并以此为由提起本案复议。被申请人于2024年4月18日再次向申请人告知此前已终止调解的结果。被申请人认为，被申请人已于2024年1月4日就申请人的投诉事项向申请人告知终止调解的结果，不存在不履行法定职责的行为。

综上所述，申请人提出的行政复议申请不符合《行政复议法》的要求，其复议申请依法应予驳回。被申请人依法行政，

并无不当，恳请复议机关依法驳回申请人的复议申请或驳回申请人的复议请求。

经审理查明：2024年2月20日，申请人向被申请人邮寄的《投诉举报函》，主要内容为申请人于2023年11月24日通过微信从溪涧堂购买了韩国原装进口高丽参10盒后，商家通过顺丰快递SF1435024617、SF1447194499569邮寄给申请人，但申请人发现涉案产品无中文标签、无生产信息、厂家信息等，未经检验检疫违反了食品安全法相关规定，且商家未对申请人的消费开具发票涉嫌偷税漏税等，要求退还货款，并查处违法行为等。

在《投诉举报函》中，申请人提出的具体投诉举报请求为：1. 依法书面受理投诉举报组织调解退还货款等并责令停止违法行为；2. 确认行为是否违反法律法规后依法处罚被投诉举报人；3. 责令其开具发票；4. 案件办结后书面邮寄告知处理结果。被申请人于2024年2月22日签收该《投诉举报函》。后申请人认为被申请人未依法处理该投诉，未告知申请人投诉是否受理，向本机关申请行政复议。

另查明：2024年4月18日，被申请人工作人员向申请人电话告知如下内容：“针对《关于Fu Kim Thanh投诉举报福州市鼓楼区溪涧堂食品商行涉嫌违反食安法》的投诉举报，通过电话联系Fu Kim Thanh，内容为再次告知，因Fu Kim Thanh的投诉举报内容与12月13日的投诉举报完全相同，我局已终止调解，举报已不予立案处理。”

再查明：2023年12月11日，“Fu Jin Thanh”曾向被申请人递交《投诉举报函》，投诉溪涧堂高端滋补严选（福州市鼓楼区溪涧堂食品商行），投诉事项主要内容与本案申请人向被申请人递交的《投诉举报函》一致，附带图片材料也一致，留下的联系电话与申请人在复议申请书中留下的联系电话一致。被申请人经审查于2023年12月13日作出《投诉受理决定书》，2024年1月3日，被投诉举报人提交《情况说明函》，表示拒绝调解。被申请人于2024年1月4日作出《投诉终止调解决定书》，同日被申请人工作人员通过电话方式将上述受理决定及终止调解决定予以告知。2024年1月31日，申请人认为被申请人在该投诉处理过程未依法告知投诉是否受理，持护照（护照编号 ）向本机关申请行政复议，复议请求为：“确认被申请人未在法定期限内以适当的方式告知申请人溪涧堂高端滋补严选（福州市鼓楼区溪涧堂食品商行）投诉受理或不受理程序违法。依法责令被申请人对申请人的投诉案件作出处理决定并告知申请人。”

上述事实有下列证据证明：1. 2024年2月22日《投诉举报函》及附件、邮寄凭证；2. 投诉举报处理通话记录；3. 2023年12月13日《投诉举报函》；4. 2024年1月31日《行政复议申请书》及附件材料；5. 《投诉受理决定书》（鼓市场监管〔2023〕20232128号）；6. 《投诉终止调解决定书》（鼓市场监管（洪山）〔2024〕20232128号）。

本机关认为：一、《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。”第十二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”本案中，申请人所投诉的福州市鼓楼区溪涧堂食品商行，其住所地和实际经营地位于福建省福州市鼓楼区洪山镇洪山园路 52 号（原工业路东侧、福三路北侧洪山园地块）华润万象城（三期）S10#楼 1 层 21 商业，故被申请人具有对申请人投诉该商行的申请进行处理的法定职责。

二、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条规定：“投诉应当提供下列材料：（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。投诉人采取非书面方式进行投诉的，市场监督管理部门工作人员应当记录前款规定信息。”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。”根据前述规定，被申请人在收到投诉申请之后，应当审查投诉是否材料齐全、是否符合受理条件。但本案中，被申请人于 2024 年 2 月 22 日收到申请人递交的投诉材料后，未在法定期限内审查申请人投诉是否符合受理条件并作出决定，亦未在法定期限内告知申请人投诉受理结果，更未告知申请人其投诉的最终办理结果。

在本机关受理申请人提起的行政复议申请之后，被申请人方才通过电话方式告知申请人，其在 2024 年 2 月 22 日提出的

投诉举报内容与2023年12月13日的投诉举报内容完全相同，被申请人已终止投诉调解，举报已决定不予立案。因2024年1月31日申请人向本机关递交的行政复议申请书及附件材料，内容与本案材料一致，足以认定2023年12月13日提出投诉请求的主体即为本案申请人，故被申请人告知申请人其2024年2月22日提出的投诉与2023年12月13日提出投诉一致，并再次告知申请人投诉处理结果，事实依据充分。

综上所述，被申请人收到申请人投诉请求后未在法定期限内作出是否受理决定并告知申请人，已属不履行法定职责，但被申请人在本机关受理申请人复议申请之后进行了告知，责令被申请人重新履行法定职责已无必要，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条第二款第（三）项的规定，本机关决定如下：

确认被申请人于2024年2月22日收到申请人投诉福州市鼓楼区溪涧堂食品商行的请求后未告知申请人投诉受理违法。

申请人如对本决定不服，可在接到行政复议决定书之日起15日内向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

福州市鼓楼区人民政府

2024年6月5日

