

广州市从化区人民政府

驳回行政复议请求决定书

从化府行复〔2024〕271号

申请人：邓某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人请求确认被申请人未在法定期限内对其提出的投诉事项作出是否受理并告知的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年9月13日予以受理。本案适用普通程序审查，审查过程中已听取争议双方意见，现已审查终结。

申请人称：

申请人于2024年6月3日邮寄关于拼多多商城某专营店销售的“何首乌洗发水”涉嫌虚假宣传、欺诈消费者的投诉举报书给被申请人，经查询挂号信函XA36493514534于2024年6月6日被签

收，距今已超过7个工作日，申请人未收到被申请人针对投诉是否受理的带有市场监督管理局公章的纸质或电子版等其他方式的回复。根据《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”，因此被申请人行政行为违法。

被申请人称：

2024年6月6日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信，反映其在拼多多平台网店“某专营店”购买的产品“何首乌洗发水”涉嫌存在虚假宣传等情况，要求被申请人依法查处、查明事实并告知申请人、依法奖励申请人及退赔费用。

针对其投诉举报信，被申请人按投诉程序与举报程序分别进行处理。对于其提出的投诉行为，被申请人于2024年6月10日通过全国12315平台将决定受理投诉的情况告知申请人。

通过拼多多平台查询，“某专营店”未公示其营业执照，执法人员经商事登记系统查询，未发现辖区有“某专营店”登记信息。被申请人前往发货地址从化区江埔街某部进行现场检查，现场未发现被投诉经营主体某专营店存在，无法与该店取得联系，以上情形符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款“有下列情形之一的，终止调解：……（七）法律、法规、规章规定的

应当终止调解的其他情形”的规定，被申请人于2024年6月28日决定终止调解。

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”的规定，被申请人于2024年6月6日收到申请人的投诉举报信后，依法进行了处理，并于2024年6月10日通过短信告知其投诉事项已作出的决定。2024年6月28日，被申请人通过全国12315平台将调查及终止调解的情况告知申请人。

综上，被申请人对申请人提出的投诉事项于七个工作日内作出受理投诉的决定，证据充分，适用法律法规准确，程序合法。恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

申请人称其在拼多多平台店铺“某专营店”（下文简称“被投诉人”）购买涉案产品“黑灵芝首屋洗发水”，收货后认为被投诉人涉嫌虚假宣传，遂于2024年6月3日通过信件（邮件号：XA36493514534）向被申请人邮寄投诉举报信，其诉求包括要求被申请人进行查处、给予举报奖励，并要求责令被投诉人退货款及赔偿损失等。

2024年6月6日，被申请人收到上述投诉举报信。针对申请人提出的投诉事项，被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂

行办法》的规定，决定予以受理，并于 2024 年 6 月 10 日向申请人手机尾号“9448”发送短信，告知申请人所提出的投诉事项已依法受理的结果。该短信详情，显示发送状态为用户已接收。

2024 年 6 月 27 日，被申请人前往申请人提供的发货地址进行检查，未发现涉案主体的存在。同日，被申请人前往申请人提供的退货地址进行检查，亦未发现涉案主体的存在。因在被投诉地址未获寻被投诉主体，被申请人对申请人提出的投诉事项作出终止调解的决定，并于 2024 年 6 月 28 日向申请人手机尾号“9448”发送短信，告知申请人所提出的投诉事项调查情况及终止调解的结果。该短信详情，显示发送状态为用户已接收。

以上事实，有投诉举报信、信件物流详情（邮件号：XA36493514534）、现场笔录（若干）、现场照片（若干）、短信详情（若干）等证据予以证实。

申请人请求确认被申请人未在法定期限内对其提出的投诉事项作出是否受理并告知的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”，被申请人具有对辖区内投诉举报行为处理的职权。

《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”。

本案中，被申请人于2024年6月6日收到申请人提交的投诉材料，后于2024年6月10日将涉案投诉事项已受理的结果告知申请人，被申请人已在法定期限内履行职责。

综上，被申请人在行政复议受理前已经履行法定职责，应驳回申请人的行政复议请求。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以在收到本决定书之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

广州市从化区人民政府

二〇二四年十月十七日

