

林芝市巴宜区人民政府

行政复议决定书

巴政复决字〔2024〕01号

申请人：宗某

被申请人：某区市场监督管理局

申请人宗某不服某区市场监督管理局未在法定期限内履行特定的法定职责，向本机关申请行政复议，本机关于2024年1月5日受理行政复议申请，本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人在法定期限内未履行特定的法定职责（未在7个工作日内告知是否受理）行为违法。

申请人称：申请人2023年10月17日、10月20日分别向被申请人邮寄了投诉举报材料，被申请人未在法定期限内履行特定的法定职责行为违法。

被申请人答复称：申请人宗某对本机关收到其投诉举报材料后未在七个工作日内受理事宜不服提出行政复议申请，根据提出行政复议答复通知书（巴政复答字[2024]01号）的要求，现答复如下：

根据申请人复议申请资料显示，我局于2023年10月23日、24日签收了申请人投诉举报材料（挂号信单号：XA22***892336、

XA22****93736), 接件后, 我局城西市场监督管理所、城中市场监督管理所分别于 2023 年 11 月 1 日上午 10 点 03 分、11 点 32 分与申请人取得电话联系, 告知其收到投诉举报函, 并开展投诉调解和举报核查工作。

经调解, 两位被举报人不同意申请人提出的赔偿要求, 双方不能就诉求部分达成一致, 根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条“有下列情形之一的, 终止调解: (四) 经组织调解, 投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的”之规定, 我局终止了投诉的调解; 同时, 两位被举报人涉嫌违法的行为, 我局分别于 2023 年 11 月 1 日、11 月 2 日将相关线索移交给林芝市市场监管综合行政执法队调查处理。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条“投诉处理期限 消费者向有关行政部门投诉的, 该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内, 予以处理并告知消费者”及《中华人民共和国民法典》第十章“期间计算第二百零一条, 按照年、月、日计算期间的, 开始的当日不计入, 自下一日开始计算”之规定, 我局自收到投诉举报材料之日起第七个工作日受理并告知了申请人, 并对申请人的投诉举报进行了处置, 不存在申请人所反映的“未在七个工作日内受理其投诉”的情况。

经审理查明: 2023 年 10 月 20 日, 申请人邮寄了 2 封邮政挂号信(“XA22***892336、XA22****93736”), 该 2 封挂号信 2023 年 10 月 20 日 9 点 21 分从南昌市发出, 于 2023 年 10 月 23 日 9

点 37 分在林芝市被签收，签收地址为林芝市巴宜区***10 号（被申请人收发室）。被申请人某区市场监督管理局接件后，于 2023 年 10 月 31 日前往申请人投诉举报店铺之一进行实地核实，经实地勘察，该店铺关门未营业；2023 年 11 月 1 日上午对申请人投诉举报店铺之二进行实地查看并做现场笔录；并于 2023 年 11 月 1 日上午 10 点 03 分、11 点 32 分分别于申请人取得电话联系，告知其收到投诉举报函，并开展投诉调解和举报核查工作。经被申请人调解，两位被举报人（店铺）不同意申请人提出的赔偿要求，双方不能就诉求部分达成一致，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条有关规定被申请人终止了调解，两位被举报人（店铺）涉嫌违法的行为，被申请人分别于 2023 年 11 月 1 日、11 月 2 日将相关线索移交给某市市场监管综合行政执法队调查处理，并于 2023 年 11 月 2 日对申请人进行电话告知。

据通话录音，申请人明确要求被申请人书面告知受理情况，被申请人表示因西藏到内地邮寄路途较慢，现在进行电话告知，同时征得申请人同意后，让申请人与投诉店铺先进行协商解决，被申请人表示书面材料会后续给申请人邮寄。后被申请人于 2023 年 11 月 5 日将书面答复函向申请人寄出，此 EMS 邮件（12869****9733）2023 年 11 月 5 日从林芝市发出，于 2023 年 11 月 9 日在九江市庐山市***被签收（显示宗某本人签收）。

以上事实有邮政挂号信物流运行轨迹、挂号信面单、通话记录截图、通话录音、移送函、实地核查记录表、现场笔录、投诉

举报复函（含快递单、邮件轨迹记录）等证据证实。

本机关认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条之规定，消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者；根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，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。另依据，《中华人民共和国民法典》第二百零一条、第二百零三条之规定，按照年、月、日计算期间的，开始的当日不计入，自下一日开始计算。期间的最后一日是法定休假日的，以法定休假日结束的次日为期间的最后一日。本案中，被申请人于2023年10月23日签收申请人邮寄的邮件，法定受理期间计算为2023年10月24日-2023年11月1日（去除2天法定休假日）。被申请人于2023年10月31日对申请人投诉举报事项开展实地核查，2023年11月1日与申请人取得电话联系，告知其收到投诉举报函，并开展投诉调解和举报核查工作，在申请人明确要求书面答复的前提下，被申请人未将受理情况以书面形式在法定期限内向申请人进行告知并邮寄，且通话录音中被申请人未向申请人告知是否受理，即不能证明被申请人履行了法定职责。后被申请人寄出书面答复时间为2023年11月5日，已超出法定受理期限。

综上所述，被申请人针对申请人投诉举报事项未在法定期限内（七个工作日）予以受理且告知申请人，不符合《市场监督管

理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，系程序违法。

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条的规定，本机关决定如下：

确认被申请人在法定期限内未履行特定的法定职责（未在 7 个工作日内告知是否受理）行为违法。

对本决定不服，可自接到本决定之日 15 日内，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

林芝市巴宜区人民政府

2024 年 1 月 25 日