

周 口 市 人 民 政 府

行政复议决定书

周政行复决〔2023〕276号

申 请 人：穆某某

被 申 请 人：周口市市场监督管理局

申请人穆某某对被申请人周口市市场监督管理局派出机构周口市市场监督管理局城乡一体化示范区分局未对其投诉作出处理的行为不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2023年8月14日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：依法确认被申请人的派出机构周口市市场监督管理局城乡一体化示范区未在法定时间内告知申请人投诉是否受理的行为违法，并责令被申请人履行法定职责。

申请人称：2023年7月27日，申请人通过挂号信向被申请人投诉举报周口示范区某某智能酒店（统一社会信用代码：92411600MA9KXXXX9A）涉嫌使用三无化妆品，请求处理投诉并查处商家违法行为。被申请人于7月31日签收，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条和第十四条之规定，被申请人应于8月9日前作出投诉受理或者不受理决定并告知申请人，申请人在此期间未收到被申请人以任何方式的告知。综上，被申请人未履行依法处理申请人投诉的法定职责，请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人称：被申请人接到投诉举报后及时进行实地调查核

实，申请人与周口示范区某某智能酒店未产生任何消费纠纷，其提供的投诉举报材料均对应周口市示范区某某民宿酒店，故申请人对周口示范区某某智能酒店的投诉举报系《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第二款的举报。被申请人于2023年7月31日接到投诉举报材料，8月17日作出投诉举报调查回复函，并于当日通过EMS邮寄给申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条、第二十三条和第三十一条之规定。综上，被申请人已在法定期限内履行调查职责并予以回复，请求复议机关依法驳回申请人的复议请求。

经审理查明：申请人穆某某于2023年7月23日在美团平台“某某智能酒店（周口某某店）”店铺下单订购房间1间。2023年7月27日，申请人通过挂号信向被申请人邮寄投诉举报信（履职申请书），投诉举报周口示范区某某智能酒店房间内使用化妆品系三无产品，被申请人于7月31日签收，被申请人经过核查后发现穆某某并未在周口示范区某某智能酒店消费，其提供的下单截图为周口市示范区某某民宿酒店。被申请人对该周口市示范区某某民宿酒店（统一社会信用代码：92411600MA9LXXXX7U）进行核查，该酒店系将4升的大桶护肤品自行分装成小瓶放入房间内使用，不是三无产品。2023年8月17日被申请人作出投诉举报调查回复函，告知穆某某其对周口示范区某某智能酒店投诉举报事实不成立，并于当日通过EMS邮寄给穆某某。申请人穆某某认为被申请人未在法定时间内告知申请人其投诉是否受理的行为违法，向本机关提出行政复议申请。

以上事实有以下证据证明：1.美团订单及数据保全证书；2.投诉举报信及邮寄单（编号XA62487XXXX41）物流信息查询记录；3.营业执照副本；4.现场笔录1份；5.情况说明及证明；6.投诉举报调查回复函及邮寄单。

本机关认为：《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。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为；

《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。

本案中，申请人穆某某在投诉举报信中明确被投诉举报人是周口示范区某某智能酒店，该酒店统一社会信用代码与周口市示范区某某民宿酒店不同，两酒店系不同的经营主体。而申请人并未提供其在被投诉举报方周口示范区某某智能酒店消费的证据，不能证明其与该酒店发生消费者权益争议的事实，被申请人按举报程序进行调查核实并在十五个工作日内作出回复函并无不当。综上，被申请人已在法定期限内履行职责，申请

人要求确认被申请人未在法定时间内告知申请人投诉是否受理的行为违法的主张，缺乏事实依据。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项“有下列情形之一的，行政复议机关应当决定驳回行政复议申请：（一）申请人认为行政机关不履行法定职责申请行政复议，行政复议机关受理后发现该行政机关没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的”之规定，本机关决定：

驳回申请人穆某某的复议请求。

如不服本决定，可以自收到本行政复议决定书之日起15日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

2023年9月18日

抄告：河南省市场监督管理局