

周 口 市 人 民 政 府

行政复议决定书

周政行复决〔2025〕393号

申 请 人：郭某某

被 申 请 人：周口市市场监督管理局、

申请人郭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经济开发区分局未在法定期限内告知其举报是否立案不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2025年3月19日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：确认周口市市场监督管理局经济开发区分局未在法定期限内告知申请人其举报事项是否立案的行为违法，责令限期作出是否立案。

申请人称：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条和《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定，被申请人超过法定期限未告知举报是否立案明显不当。请求复议机关支持申请人请求。

被申请人称：1.被申请人作出的投诉办结反馈认定事实清楚，证据确凿，程序合法，适用依据正确。2024年12月15日，被申请人在全国12315平台上收到申请人的投诉后，于2024年12月24日受理该投诉。因被投诉人明确拒绝调解，被申请人决定终止调解，并于2025年2月21日通过12315平台将处理结果反馈给申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理

暂行办法》规定的法定期限。2.申请人提出行政复议请求没有依据。被申请人未收到申请人的举报内容，全国12315平台投诉和举报有明确区分，申请人提起的是投诉单，由于投诉、举报的处理程序不同，故被申请人按照投诉程序进行处理并无不当。综上，被申请人对申请人投诉事项作出的办结反馈依据正确、程序合法、处置适当，请求复议机关依法予以维持。

经审理查明：申请人郭某某于2024年12月15日通过全国12315平台投诉周口某某贸易有限公司销售的金银花蜂蜜柚子膏涉嫌虚假宣传，请求赔偿损失、退赔费用。被申请人派出机构周口市市场监督管理局经济开发区分局经核查后，于2024年12月24日予以受理。2025年2月20日，被投诉人周口某某贸易有限公司提交了拒绝调解书。因被投诉人明确拒绝调解，周口市市场监督管理局经济开发区分局于2025年2月21日决定终止调解，并通过12315平台将处理结果反馈给申请人。申请人认为被申请人未在法定期限内告知申请人举报是否立案，向本机关提出行政复议申请。

行政复议期间，本机关于2025年4月10日通过电话听取申请人意见，申请人称与行政复议申请书所阐述理由一致。

以上事实有以下证据证明：1.全国12315平台投诉单；2.订单截图和产品照片；3.询问笔录；4.拒绝调解书；5.全国12315平台投诉举报须知；6.投诉处理时间线截图。

本机关认为：首先，《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，周口市市场监督管理局经济开发区分局于2024年12月15日收到申请人郭某某的投诉单，经核查后于2025年2月21日作出终止调解处理并通过全国12315平台予以告知，已履行处理投诉的相关职责，符合上述规定。

其次，全国12315平台在首页明确将投诉栏和举报栏分开，点击投诉栏后会弹出《投诉须知》页面，投诉人只有点击《投诉须知》页面底端的“同意”按钮后，才能进入下一页面选择被投诉企业，《投诉须知》第8条明确指出“由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”。本案中，申请人郭某某通过全国12315平台投诉栏进行投诉时已明知该渠道是投诉专用，被申请人按照投诉处理程序对其投诉事项予以处理并无不当。申请人在行政复议申请书中所阐述理由是其对举报事项是否立案不服，而申请人在本案中并未提交其针对案涉产品通过全国12315平台举报栏提出举报的证据，故本机关对其所述复议理由不予支持。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条“行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后，发现被申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的，决定驳回申请人的行政复议请求”之规定，本机关决定：

驳回申请人郭某某的行政复议请求。

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。

2025 年 4 月 21 日

抄告：河南省市场监督管理局