

行政复议决定书

岸政复决[2023]第 215 号

申请人：贾 X。

被申请人：武汉市江岸区市场监督管理局，住所地湖北省武汉市江岸区京汉大道 950 号。

法定代表人：冷作军，局长。

申请人认为被申请人未在法定期限内对其投诉事项作出处理决定违法，于 2023 年 7 月 13 日向本机关申请行政复议，本机关依法受理并予以审查，现已审查终结。

申请人请求：确认被申请人未在法定期限内对其投诉事项作出处理决定违法，责令其限期作出处理。

申请人称：申请人因在实体店“XX 药房”购买的药品为“三无假药，虚假宣传产品”，该药房涉嫌违反《中华人民共和国药品管理法》，依法向被申请人投诉举报。申请人通过挂号信（快递单号：XA31684368242）向被申请人邮寄《投诉举报书》，被申请人于 2023 年 6 月 26 日签收。申请人至今尚未收到被申请人邮寄的受理文书。申请人不服，理由如下：

1.被申请人未依照《市场监督管理行政处罚程序规定》（2022年修正）的规定，进行全面、客观的调查。

2.被申请人未依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022年修正）第十四条规定，在收到投诉七个工作日内告知申请人投诉事项是否受理。

综上，请求复议机关支持申请人复议请求。

被申请人称：一、被申请人对复议申请相关事项的处理经过2023年6月26日，被申请人收到申请人的投诉举报信，其称2023年5月14日和2023年6月23日在XX药房购买了两盒燕窝和两盒西洋参片、一盒化橘红，燕窝和西洋参均为假药、三无产品，化橘红也是三无产品且虚假宣传。

2023年7月11日，被申请人电话联系申请人，询问其是否有更进一步的证据材料提供。当日，被申请人收到申请人通过电子邮箱发送的补充材料。7月20日，被申请人通过电话联系申请人，告知受理其关于XX药房的投诉，并询问是否有空参加调解工作，其表示不参加线下调解。7月24日，被申请人再次联系申请人，询问是否有空参加当日上午的线上调解，申请人表示可以参加。被申请人通过微信组织线上调解工作，因双方经协商未能达成一致，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022年修正）第二十一条第一款第（四）项“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”的规定，被申请人决定终止调解，并当场告知申请人。

经负责人批准，被申请人已于2023年7月25日对武汉XX

药房有限公司立案调查，立案情况尚未告知申请人。

二、对申请人异议的说明

申请人认为被申请人未依法在七个工作日内告知其受理决定，缺乏事实与法律依据。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022年修正）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2023年7月11日收到申请人的补充材料，7月20日告知受理其投诉并组织调解工作，未超7个工作日。因此，被申请人已在法定期限内对投诉举报进行了核查并履行了告知义务，符合法定程序，已履行了法定职责。

综上所述，被申请人认为在处理申请人的投诉举报中，做到了履职尽责，事实清楚，证据确凿，程序合法，恳请依法予以维持，驳回申请人的复议请求。

经审理，本机关查明：2023年6月25日，申请人通过挂号信（编号：XA31684368242）向被申请人邮寄《投诉举报书》，投诉举报请求为“依法查处被举报人的违法行为；请求贵局依法查明事实真相，并将处理结果书面告知举报人；依法奖励举报人；责令被投诉举报人退回货款并依法作出赔偿”，理由表述为“投诉举报人于2023年5月14日和6月23日，在被举报人店铺购买了两盒燕窝和两盒西洋参片，和一盒化橘红，购买后准备送人，却被朋友告知，燕窝和西洋参均为假药，且为三无产品，化橘红也是三无且虚假宣传，因此投诉举报人认为涉案产品违反了《食品安全法》《药品管理法》等相关规定”。邮件轨迹显示被申请

人于6月26日签收该《投诉举报书》。

7月11日，被申请人通过电话联系申请人，要求其提供投诉举报相关证据材料。7月13日，经部门负责人审批，被申请人决定对申请人举报事项延长十五个工作日调查期限。7月20日，被申请人通过电话告知申请人已受理其投诉，并将组织调解。7月24日，被申请人通过电话联系申请人，通知其参加线上调解。7月25日，被申请人对申请人举报事项作出立案决定。

上述事实，有以下证据证明：

1. 申请人提交的《行政复议申请书》；
2. 申请人提交的投诉举报材料；
3. 被申请人提交的《被申请人答复书》；
4. 被申请人提交的电话告知录音、线上调解截图。

本机关认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022年修正）第四条第二款“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”的规定，本案被申请人具有处理该投诉事项的法定职责。**本案争议的焦点在于被申请人是否依法履行了告知申请人是否受理其投诉的法定职责。**

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022年修正）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，被申请人具有在收到投诉之日起七个工作日内告知申请人是否受理其投诉的法定职责。本案中，2023年6月26日，被申请人收到投诉材料。被申请人应当在七个工作日内，即7月5日前告知申请人是否受理其投诉。然而被

申请人直至7月20日，即本案行政复议期间，才通过电话告知申请人受理其投诉，被申请人未依法及时履行告知义务，违反了上述规定。

综上，被申请人未依法履行告知申请人受理其投诉的法定职责，但本案复议期间被申请人已告知申请人受理其投诉，责令被申请人履行告知义务已无必要。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条第一款第（三）项的规定，本机关决定：

确认被申请人未依法履行告知申请人受理其投诉的法定职责违法。

本复议决定书一经送达，即发生法律效力。申请人如对本决定不服，可以自收到本行政复议决定书之日起十五日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

2023年9月6日

专函抄告：武汉市市场监督管理局