

行政复议决定书

临复决字〔2024〕17号

申请人：吴某

被申请人：西安市临潼区市场监督管理局

住所：临潼区桃源路59号

法定代表人：张军科，职务：局长

申请人对被申请人投诉处理行为不服申请行政复议，本机关于2024年1月8日收到行政复议申请，于1月12日依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：1.确认被申请人对申请人投诉未在法定期限答复是否受理的行为违法；2.责令被申请人限期答复。

申请人称：申请人通过12345热线向被申请人投诉举报其辖区企业生产不符合国家食品安全标准的食品，要求对投诉依法限期答复受理或者不受理，该投诉及证据附件于2023年12月16日由西安市12345平台转送至被申请人。依据《食品安全法》第一百一十五条、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五、第十四条规定，被申请人应当遵循行政高效原则，做到适用依据正确、程序合法，在法定期限七个工作日内及时答复申请人是否受理投诉事项，故自2023年12月16日收到投诉之日起七个工作日内最迟即2023年12月26日前应答复申请人作出受理或者不予受理的决定，不得推诿。

申请人认为：申请人于2023年12月22日接到被申请人拨打电话告知举报事项属实已经立案调查，但至今被申请人未针对投

诉事项告知受理或者不予受理，未履行处理投诉的法定职责，请求确认违法。

被申请人称：一、申请人举报情况

2023 年 12 月 16 日，申请人通过临潼区公众服务热线 12345 进行投诉举报（工单编号为 GW6101002023121××），其称西安市临潼区相桥街办“××手工石子馍作坊”生产的“石子馍”生产日期采用不干胶形式粘贴标注，要求被申请人退赔货款，查处、奖励。

二、举报核查、处理情况

2023 年 12 月 18 日，被申请人收到临潼区公众服务热线 12345 政务交办单。当日，执法人员填写了《投诉受理决定书》。2023 年 12 月 19 日，被申请人依法对西安市临潼区相桥街办“××手工石子馍作坊”进行核查，发现该小作坊证照齐全，其生产的“××”石子馍（麦香味）使用不干胶粘贴生产日期。2023 年 12 月 21 日，被申请人对西安市临潼区相桥街办“××手工石子馍作坊”采用粘贴不干胶标注生产日期行为予以立案调查，目前该案件正在调查处理中。2023 年 12 月 21 日，该小作坊向被申请人提交《拒绝调解说明》，拒绝与申请人进行调解。当日被申请人制作《拒绝调解说明书》。2023 年 12 月 22 日上午 9 点 50 分，被申请人将上述受理投诉、终止调解的情况通过电话告知了申请人。

三、被申请人处理投诉过程中已受理该投诉

2023 年 12 月 18 日，被申请人填写《投诉受理决定书》；2023 年 12 月 21 日，被申请人制作《投诉终止调解决定书》；2023 年 12 月 22 日上午 9 点 50 分，被申请人将上述受理投诉、终止调解

的情况通过电话告知了申请人。另外，申请人行政复议时提供的电话属实，该电话录音也证明了被申请人回复了申请人。通过上述“电话录音”内容可以看出，被申请人虽未明确告知“已受理投诉”“终止调解”，但告知申请人“商家同意退款退货，但是不接受其他赔偿要求”，所表述含义就是“已受理投诉，并进行调解”，告知其“建议您走司法程序”，所表述含义就是“终止调解”。

被申请人于 2023 年 12 月 18 日收到投诉，于 2023 年 12 月 22 日通过电话回复受理投诉，该投诉处理行为与《市场监督管理部门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”的规定相符。

被申请人认为：被申请人上述回复受理投诉的行为符合规定，申请人要求确认被申请人未在法定期限内回复受理投诉的行为于法无据，请求复议机关驳回申请人的行政复议申请。

本机关审理查明：2023 年 12 月 16 日，申请人通过临潼区公众服务热线 12345 进行投诉举报（编号 GW6101002023121××），称西安市临潼区相桥街办“××手工石子馍作坊”生产的“石子馍”生产日期采用不干胶形式粘贴标注，要求被申请人退赔货款、查处奖励；2023 年 12 月 18 日，被申请人收到临潼区公众服务热线 12345 政务交办单，当日，执法人员填写了《投诉受理决定书》；2023 年 12 月 21 日，被申请人对西安市临潼区相桥街办“××手工石子馍作坊”采用粘贴不干胶标注生产日期行为决定立案调查，同日，因该作坊向被申请人提交《拒绝调解说明》拒绝调解，被申请人制作《拒绝调解说明书》；2023 年 12 月 22 日上午 9 点 50

分，被申请人电话告知申请人商家同意退款退货，但不接受其他赔偿，建议走司法程序，并告知申请人对违法行为正在立案调查中。

本机关认为：本案争议焦点系被申请人是否在法定期限内告知申请人投诉是否受理。根据《市场监督管理部门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。”被申请人于2023年12月18日收到投诉，并于当日决定受理，根据在案证据材料显示，被申请人通过电话未明确告知申请人投诉受理决定，也无其他证据材料证明已履行告知职责，故被申请人未在法定期限内告知申请人投诉受理决定的行为程序违法。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条、第六十六条规定，本机关决定：

确认被申请人未在法定期限内告知申请人是否受理的行为违法，责令被申请人收到本决定书之日起7个工作日内补充履行告知职责。

申请人对决定内容不服，可以自接到本决定书之日起15日内，向人民法院提起诉讼。

二〇二四年三月十一日