

行政复议决定书

广政复〔2025〕60号

申请人：沈某某，公民身份号码 61242219XXXXXXXXXX

住址：陕西省 xx 县 xx 镇

被申请人：广水市市场监督管理局

住所地：湖北省随州市广水市应山街道办事处应十大道 10 号

申请人沈某某认为被申请人广水市市场监督管理局未在法定期限内履行投诉处理法定职责，向本机关申请行政复议，本机关依法于 2025 年 12 月 8 日予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：1. 确认被申请人未在法定时间内履行投诉处理的法定职责的行为违法；2. 责令被申请人履行法定职责。

申请人称：2025 年 11 月 21 日，申请人通过邮寄方式（挂号信单号：XA32688640061）向被申请人提出投诉举报，反映案外人 xx 广场（广水店）存在涉嫌违法行为，诉求包括责令被投诉举报人停止违法行为、立案查处并奖励投诉举报人、调解赔偿、书面告知相关处理情况及履职信息等。被申请人于 2025 年 11 月 24 日签收该投诉举报材料，但截至申请人提出行政复议之日，未针对投诉事项告知是否受理。申请人认为，被申请人具有处理该

投诉事项的法定职责，其未在法定期限内作出受理或不予受理决定并告知申请人的行为，违反《消费者权益保护法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等相关规定，构成行政不作为，侵害了申请人的合法权益，故提出涉案行政复议申请。

被申请人答复称：被申请人于 2025 年 11 月 24 日收到申请人的举报投诉函，于 2025 年 11 月 27 日对信阳市 xxxxxx 百超市有限公司广水分店进行立案，并于 2025 年 12 月 8 日通过电话方式告知申请人相关核实情况，已作出受理决定。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第三十一条第二款规定，被申请人已在法定时间内履行告知义务，程序合法，恳请行政复议机关依法维持原处理程序，驳回申请人的复议请求。

经审理查明：2025 年 11 月 21 日，申请人通过邮寄方式（EMS 单号：XA32688640061）向被申请人提交投诉举报材料，向被申请人反映其在 xx 广场（广水店）购买的商品存在涉嫌违法情形，并提出责令被投诉举报人停止违法行为、立案查处并奖励投诉举报人、调解赔偿、书面告知相关处理情况及履职信息等诉求。被申请人于 2025 年 11 月 24 日收到投诉举报材料后，于 2025 年 11 月 27 日对涉案超市立案。2025 年 12 月 8 日，被申请人执法人员分两次与申请人逐一核对其举报的问题，告知核查结果。随后，组织申请人与超市方进行调解。因超市方明确拒绝调解，而未达成调解协议。

上述事实有下列证据证明：

1. 申请人提交的身份证复印件、EMS 签收信息、邮寄面单、投诉举报（履职申请）函、商品图片、微信支付交易明细证明截图、超市购物小票；

2. 被申请人提交的立案审批表、执法人员与申请人通话记录、录音、涉案商品核查工作台账等。

本机关认为：

一、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款的规定，“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”，故对本市辖区内的投诉举报作出处理是被申请人的法定职责。

二、《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”。本案中，被申请人已于 2025 年 12 月 8 日通过电话方式向申请人告知了其投诉事项的核查结论、立案状态及后续处理，并就赔偿数额与申请人核对，就调解方案与双方协商，被申请人已经履行法定告知义务。因组织调解，被申请人未在七个工作日内完成告知，但未导致申请人丧失陈述、救济等程序权利，亦未对其实体权益造成实际不利影响，故尚不构成程序违法。

综上所述，被申请人履行了投诉处理的法定职责。依照《中

华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，本机关决定如下：

驳回申请人沈某某的全部行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以自收到本行政复议决定书之日起十五日内，依法向广水市人民法院提起行政诉讼。

2026 年 1 月 21 日