

行政复议决定书

申请人：沈某某，身份证号：612422XXXXXX，住陕西省西安市。

被申请人：

沈某某认为被申请人未在法定期限内处理其投诉的行为违法，向被申请人申请行政复议，本机关依法于2026年4月20日予以受理，本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未在法定期限内处理其投诉的行为违法，责令被申请人履行法定职责。

申请人称：2026年4月3日，申请人通过邮寄的方式向被申请人投诉举报某公司在经营服务过程中存在违法行为。履职申请的事项为要求处理投诉和查处商家违法行为，寄出挂号信单号为：XXXXXXXXXX，被申请人于2026年4月5日签收，截至申请人提出行政复议为止，被申请人未针对申请人投诉事项告知是否受理，申请人不服提起复议。

申请人认为，被申请人具有处理本案投诉事项的法定职责。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》相关规定，申请人

因购买不合法产品或接受不合规服务导致财产权益受损，依法享有向被申请人申请履职的法定请求权。被申请人若不作为，将直接侵害申请人的合法权益。同时，被申请人未在法定期限内履行投诉处理职责，程序违法。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定，对于包含投诉与举报内容的材料应分类处理。被申请人在 2026 年 4 月 5 日签收涉案材料后，最迟应于同年 4 月 15 日内作出是否受理的决定并告知申请人。但在此期间内，申请人未收到任何告知，故其已构成未依法履行职责。此外，行政复议机关应当切实纠正不当行政行为，保障法律正确实施。申请人作为消费者依法维权，被申请人理应全面履责、保障申请人的知情权与投诉请求权。

综上，被申请人逾期未履职已构成行政不作为，恳请复议机关依法支持申请人的全部复议请求。

被申请人答复称：申请人 就我局针对其投诉举报是否作出受理决定并告知，申请行政复议，现就申请事项及事实理由答复如下：

2025 年 11 月 24 日，申请人书面向我局投诉举报，信阳市百家来 销售的 条形码已注销。2025 年 11 月 24 日我局对申请人投诉举报内容立案调查，2025 年 11 月 28 日我局决定受理该投诉，并依法依规告知申请人。2026 年 4 月 5 日，我局再次收到申请人就该消费争议

书面投诉举报信。2026年4月13日，我局依法作出投诉不予受理和举报不予立案的决定，并于2026年4月15日函告申请人，申请人于2026年4月17日签收，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第十五条第二项、第三十一条第二款的规定。综上，我局在法定时间内履行投诉举报处理的法定职责，请求复议机关依法驳回申请人复议申请。

经审理查明：

2026年4月3日，申请人通过邮寄的方式向被申请人投诉举报，内容为“销售的“

’涉嫌存在“擅自使用他人注册的厂商识别代码和相应的商品条码，侵犯系统成员商品条码专用权”的违法行为。2026年4月5日，被申请人收到投诉举报，被申请人经审查发现申请人于2025年11月24日向被申请人就同一事项投诉过该商家，被申请人已经处理过该消费争议。2026年4月15日，被申请人依法作出市场监管〔2026〕第X1343号《投诉不予受理决定书》，并通过邮寄的方式向申请人寄送《投诉不予受理决定书》，申请人于2026年4月17日收到该《投诉不予受理决定书》。申请人认为被申请人未在法定期限内处理其投诉的行为违法，向本机关申请行政复议。

另查明，申请人于2025年11月24日就本案同一事项向被申请人投诉过该商家，被申请人于2025年11月28日作出市场监管〔2025〕第XB203号《投诉受理决定书》。

上述事实有下列证据证明:

1.申请人提交的证据:《行政复议申请书》、《投诉举报函》、购物发票、交易明细截图、邮寄物流信息截图、条码追溯查询截图。2.被申请人提交的证据:《行政复议答复书》、邮寄信息截图、《投诉不予受理决定书》(市场监管〔2026〕第X1343号)、《投诉受理决定书》(市场监管〔2025〕第XB203号)、《现场笔录》、《营业执照》。

本机关认为:

一、依据《市场监督管理投诉举报处理办法》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、被申请人已履行投诉处理法定职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定,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,2026年4月5日,被申请人收到申请人投诉举报,经审查发现申请人于2025年11月24日就同一事项向被申请人投诉过该商家,被申请人已经处理过该消费争议。2026年4月15日,被申请人依法作出市场监管〔2026〕第X1343号《投诉不予受理决定书》,并通过邮寄的方式向申请人寄送《投诉不

予受理决定书》，申请人于 2026 年 4 月 17 日收到该《投诉不予受理决定书》。故被申请人在法定期限内作出《投诉不予受理决定书》并告知申请人，已履行法定投诉处理职责。

综上所述，被申请人已履行投诉处理法定职责。本机关依照《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定决定：驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以自收到本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。

