

蓝山县人民政府 行政复议决定书

蓝政复决字〔2024〕第13号

申请人：封某某，男，汉族，1992年7月19日出生，身份证号：45242819920719XXXX，住广西贺州市XX县XX小区。

被申请人：蓝山县市场监督管理局，

法定代表人：黄某某，职务：局长，

申请人对被申请人未对其于2024年2月23日通过邮寄的方式进行的举报投诉作出回复不服，通过邮寄方式提出行政复议申请，本机关于2024年3月22日收到申请材料并依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：

1. 确认被申请人未在法定期限内回复，程序违法。
2. 责令被申请人依法回复。

申请人称：

针对本人2024年2月23日向被申请人投诉和举报，被申请人于2024年3月1日签收，至今2024年3月13日被申请人一直未告知本人投诉和举报的处理情况。违反了《消费者权益保护法》第46条规定，法定期限七个工作日已过，仍然未答复本人，程序违法。依据最高人民法院〔2013〕行他字第14号答复文件的规定，本人对此案的处理结果具有行政复议主体资格，

特来申请行政复议，请求贵机关支持本人的请求。

被申请人称：

申请人于2024年2月29日通过挂号信举报称，2024年2月5日在拼多多XXX网店购买了1603元柑橘黄化营养液，直到2024年2月23日仍未发货，被举报人涉嫌虚构商品欺诈消费者行为，依据消费者权益保护法应对被举报人查处。

被申请人于2024年2月29日收到申请人投诉举报蓝山县XXXX服务部涉嫌虚构商品欺诈消费者行为后，我局于2024年3月5日安排了执法人员对申请人举报的事项依法进行了调查。

1. 关于责令举报人尽快把商品发出。经和被投诉人沟通，了解到被投诉人于2024年3月4日已经在拼多多平台给申请人退单，购物款已经全部返还给了申请人。被举报人明确表态不愿意跟申请人做生意。

2. 关于申请人要求按照消费者保护法之规定处理举报。我局接到该举报后，于2024年3月5日对被举报人蓝山县建风农资服务部进行了现场检查，该店经营资质合法合规，检查时，销售货架未发现柑橘黄化营养液，被投诉人也向我们出示了他在拼多多其它网店订购柑橘黄化营养液的订单，由于正处春节前后，物流和快递停运，生产厂家放假停工等原因才导致他也没有及时收到货。被投诉人售卖的柑橘黄化营养液恰巧处在春节前后缺货状态，并不是像申请人所说虚构产品。由于违法

事实不存在，不构成立案条件，我局做出不予立案的决定。

3. 关于依法书面答复申请人。我局于 2024 年 3 月 19 日通过中国邮政快递(快递单编号: 1016473427628)将书面答复寄给了申请人，通过邮政快递官网查询发现快递于 2024 年 3 月 23 日已签收。

4. 关于将处理结果依法进行公示。由于违法事实不存在，不存在对被举报人进行处理。

5. 关于如果经营地址异常，依据市场主体管理登记条例实施细则的规定处理。被举报人的经营地址和营业执照上登记的地址一致，不存在经营地址异常。

综上，被申请人在处理申请人的举报过程中，已全面充分履行法定职责，作出的不予立案处理结果认定事实清楚，适用法律法规正确，程序合法。

经审理查明：

申请人于 2024 年 2 月 23 日通过邮寄投诉举报信的方式向被申请人提出投诉举报事项，投诉举报的内容为：申请人于 2024 年 2 月 5 日在蓝山县建风农资服务部经营的拼多多网店湘桂农资购买了 1603 元的柑橘黄化营养液，但直到 2024 年 2 月 23 日，湘桂农资一直未发货，要求被申请人依法进行查处。

被申请人于 2024 年 2 月 29 日收到投诉举报信后，对申请人的投诉举报事项依法进行了调查处理。经查，申请人下单后蓝山县建风农资服务部店铺售卖的柑橘黄化液由于仓库没有存

货，又正值春节前后，工厂和物流都不能正常发货，店铺在网上其他店铺进货，但是其他店铺也迟迟未给他发货，才导致一直没有发货，之后蓝山县建风农资服务部在拼多多平台上给申请人申请了缺货退款，将货款全额退回，并且拼多多平台扣了其八十元保证金。

另查明：被申请人于2024年2月29日签收申请人邮寄的投诉举报信，2024年3月12日作出《关于封某某投诉蓝山县XXXX服务部举报信的回复》，3月19日邮寄给申请人，申请人于2024年3月23日签收该回复。但被申请人未在法定期限内告知申请人是否受理申请人的投诉，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定。

为证明以上事实，被申请人在法定期间提供了以下证据和材料：现场检查照片、被举报人退款证明、被举报人购买柑橘营养液的退货凭证、被投诉人出具的情况说明、快递签收单等证据资料。

本机关认为：被申请人在收到申请人邮寄的举报投诉信后依法进行了调查处理，并将处理结果形成书面回复并邮寄给申请人，被申请人已履行了法定职责。但被申请人未在法定期间内告知申请人是否受理投诉的行为违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，属于程序违法，但被申请人实际受理并在调查处理后做出回复，程序上的瑕疵对申请人权利不产生实际影响。根据《中华人民共和国行政复议法》

第六十五条第一款第（二）项之规定：

确认蓝山县市场监督管理局未在法定期间内告知申请人是否受理的行为违法。

如对本复议决定不服，可在本行政复议决定书送达之日起15日内，向道县人民法院提起行政诉讼。



附法律依据

《中华人民共和国行政复议法》

第六十五条 行政行为有下列情形之一的，行政复议机关不撤销该行政行为，但是确认该行政行为违法：

（一）依法应予撤销，但是撤销会给国家利益、社会公共利益造成重大损害；

（二）程序轻微违法，但是对申请人权利不产生实际影响。

行政行为有下列情形之一的，不需要撤销或者责令履行的，行政复议机关确认该行政行为违法：

（一）行政行为违法，但是不具有可撤销内容；

（二）被申请人改变原违法行政行为，申请人仍要求撤销或者确认该行政行为违法；

（三）被申请人不履行或者拖延履行法定职责，责令履行没有意义。