**梨 树 县 人 民 政 府**

行政复议决定书

梨政复〔2025〕37号

申请人：张XX，男，汉族，20XX年XX月XX日出生，户籍地为山东省郯城县XX，现住山东省济宁市XX，身份证号码为371322XX，联系方式为152XX。

被申请人：梨树县市场监督管理局。

法定代表人：孙丹辉，梨树县市场监督管理局局长。

申请人张XX对被申请人梨树县市场监督管理局作出的市场监督管理投诉举报处理不服，于2025年3月18日通过邮寄的方式向梨树县人民政府申请行政复议，本机关依法已予受理，现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未在法定期限内告知申请人投诉是否受理的行为违法，责令被申请人履行法定职责

申请人称：申请人于2024年11月20日通过EMS（单号：XA9433429XX）向被申请人投诉梨树县郭家店镇XX加工点生产的“皮冻”涉嫌违反《中华人民共和国食品安全法》，要求处理投诉，调解申请人的消费纠纷。被申请人于2024年11月23日签收投诉材料，至今未告知申请人是否受理申请人的投诉，申请人认为被申请人未在法定期限内作出投诉是否受理决定并告知属于违法行为。

被申请人称：被申请人已于2024年11月27日在全国12315平台录入相关信息，于2024年11月28日8时52分在全国12315平台作出初查反馈，决定受理，设置办理期限为2025年1月27日。执法人员于2024年11月28日8时54分、2024年11月29日14时53分2次拨打投诉人预留的联系电话反馈受理及处理结果（1520678XX），投诉人电话无法接通，无法反馈受理情况。

于2025年1月8日10时41分3次拨打投诉举报人联系电话反馈举报处理结果，投诉举报人未接听电话，2025年1月8日12时40 分投诉举报人回拨执法人员联系电话，执法人员向其反馈了举报已立案的处理结果，2025年1月16日13时27分，执法人员拨打投诉举报人联系电话反馈投诉处理结果，投诉举报人未接听电话，2025年1月16日15时37分投诉举报人回拨执法人员联系电话，执法人员向其反馈了被投诉人拒绝调解的处理结果。被申请人认为已依法履职，且申请人频繁投诉举报（累计投诉428次、举报385次），应知晓平台反馈流程。

经审理查明：2024年11月14日，申请人张XX在拼多多平台XX生鲜超市支付11.87元购买了一件梨树县郭家店镇XX加工点生产的品名为“馋嘴润皮冻”的商品。2024年11月20日，申请人张XX以该商品违反市场监管领域法律法规为由，通过EMS向被申请人梨树县市场监督管理局提交投诉举报材料，被申请人于2024年11月23日签收，并于2024年11月27日在全国12315平台录入投诉信息。被申请人于2024年11月28日决定受理，设置办理期限为2025年1月27日；被申请人梨树县市场监督管理局于2024年11月28日、29日拨打申请人预留联系电话未接通，后于2025年1月8日、1月16日通过电话反馈投诉及举报处理结果；

上述事实有下列证据证明：

（一）书证

1.行政复议申请书、申请人身份证明、举报投诉材料，证实申请人身份适格。

2.举报立案告知书，拒绝调解书，证实被申请人办案经过。

（二）视听资料

1.被申请人提供的通话记录手机截图、通话录音一份、全国12315平台流转信息时间轴截图及全国12315平台反馈信息截图，证实被申请人与申请人电话通话情况，案件受理及办理时间。

2.申请人提供的购物照片，证实申请人购买涉案物品情况。

（以上证据均为复印件）

本机关认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，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。被申请人在法定期限内录入平台信息并且通过电话通知的方式告知申请人已经受案。被申请人已对举报事项立案处理，并反馈结果，申请人关于“未履行法定职责”的主张与事实不符，不予采纳。

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，本机关决定如下：

维持梨树县市场监督管理局对申请人张XX投诉举报的处理行为。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定之日起15日内，向梨树县人民法院提起行政诉讼。

2025年5月16日

（行政复议专用章）