

宝鸡市人民政府 行政复议决定书

宝政复〔2026〕18号

申请人：张某某。

被申请人：宝鸡市市场监督管理局。

住所：本市钛谷路9号。

申请人不服被申请人未在七个工作日内对其提交的《投诉举报书》中的投诉是否受理作出回复的行为，向本机关申请行政复议，本机关依法于2026年2月6日予以受理，于2026年3月30日通过书面方式听取了当事人的意见。因情况复杂，延长审理期限30日。本案现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未在七个工作日内对其提交的《投诉举报书》中投诉是否受理作出回复的行为违法，责令其在法定期限内告知申请人。

申请人称：2025年12月29日，申请人向被申请人邮寄投诉举报书。2026年1月2日，宝鸡市市场监督管理局高新开发区分局签收。距今已超过七个工作日，申请人未收到被申请人针对投诉是否受理的任何形式回复。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定，被申请人的上述行为违法。

被申请人答复称：被申请人对申请人投诉事项的处理事实清楚、程序合法、证据确凿、适用法律正确，处理得当。

2026年1月2日，申请人的投诉举报邮寄到被申请人处，因当日为元旦节假日，故收到投诉举报的时间为1月4日，投诉处理的起算时间从1月5日开始。因申请人投诉举报内容中称其购

买的是“月饼”，而提供的商品购买信息和图片为“水晶饼（五仁味）”，前后不一致，且其提供的图片中没有生产厂商等信息，被申请人需对其投诉举报内容进行核实。2026年1月7日至1月8日，被申请人多次通过固定电话拨打申请人预留的手机号，试图与申请人取得联系，对投诉举报内容进行核实并告知其投诉受理情况，但均无人接听。

2026年1月8日，被申请人对被投诉举报的陕西某某商贸有限公司进行核查，被投诉举报人是水晶饼的销售商，该公司提供了被举报产品进货记录、检测报告和生产厂家相关资质，履行了进货查验义务。被投诉举报水晶饼（五仁味）是由宝鸡某某食品有限责任公司生产，该企业生产和经营地址在宝鸡市某某县某某镇对面，不属于高新辖区，食品标签涉嫌违法应由生产厂家负责。对于投诉事项，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条“市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法”。在申请人电话无人接听的情况下，被申请人与被投诉举报人就申请人的投诉事项进行调解，被投诉举报人愿意退款退货。1月9日，被投诉举报人在某某平台通过其店铺客服给申请人留言“亲亲 您好 咱们家的水晶饼索证索票，生产资料，质检报告齐全，我们属于销售方，不对产品的配料表修改编辑，您不喜欢的话可以给您退货哦，谢谢”。平台显示申请人已读，但始终不回复，可以视为申请人已经实际知晓投诉已被受理并进行调解，申请人投诉权得到充分的保障。

1月10日至13日，被申请人又多次通过座机联系申请人均无人接听。1月15日被申请人再次通过座机联系申请人仍无人接听，遂通过执法人员手机短信告知其受理情况。1月19日，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）

项“有下列情形之一的，终止调解：（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；”之规定，遂作出终止调解决定。同日，被申请人通过手机以彩信形式向申请人手机号送达了《宝鸡市市场监督管理局投诉终止调解决定书》。被申请人处理符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》关于投诉处理之规定，并无不当，被申请人依法积极履职，申请人的实体权益并未受到不利影响。

经咨询中国电信客服，通话记录只有用户本人可查询，且只有接通产生费用的通话有通话记录，因该座机无通话记录功能且通话未接通，通话记录无法查询。因此提供向申请人短信告知的证据材料。

综上所述，请求依法驳回申请人的复议请求。

经审理查明：2025年12月26日，申请人从某某平台购买了一袋价值为8.6元水晶饼，于12月29日通过中国邮政向被申请人邮寄《投诉举报书》。2026年1月2日，被申请人收到申请人的投诉举报。1月8日，被申请人对被投诉举报人陕西某某商贸有限公司依法进行现场检查，并制作了现场笔录。被投诉举报人向被申请人提供了《营业执照》《陕西省仅销售预包装食品经营者备案表》、商品照片，以及生产商宝鸡某某食品有限责任公司《营业执照》《食品生产许可证》《检验报告》、销售清单。1月13日，被申请人作出《投诉受理决定书》。1月15日11点22分，被申请人向申请人在《投诉举报信》中所载明的联系电话发送短信，内容是，“你好，你关于陕西某某商贸有限公司销售的水晶饼配料表不符合相关规定的投诉，我单位已受理，因多次电话联系你均无人接听，现短信特此告知”。1月19日，被申请人作出《投诉终止调解决定书》。同日16时24分，被申请人向申请人在《投诉举报信》中所载明的联系电话发送彩信，向其送达《举

报不予立案告知书》、《投诉终止调解决定书》。

上述事实有下列证据证明：申请人提供的行政复议申请书、身份证复印件、购物票据、微信支付交易明细证明、购物商品照片、《投诉举报书》、邮寄单据；被申请人提供的行政复议答复书、现场笔录、现场检查照片、陕西某某商贸有限公司《营业执照》《陕西省仅销售预包装食品经营者备案表》，生产商宝鸡某某食品有限责任公司《营业执照》《食品生产许可证》《检验报告》、销售清单、《投诉受理决定书》《投诉终止调解决定书》、短信彩信送达截图，以及本机关在听取当事人意见程序中收集的证据。

本机关认为：被申请人收到申请人的投诉举报书后，依法对被投诉举报人进行了现场检查，认为申请人的投诉符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，作出《投诉受理决定书》并在本机关受理案涉行政复议申请前以短信方式告知了申请人。因此，被申请人在行政复议受理前已经履行了其法定职责。

依照《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，本机关决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人如对本决定不服，可以自收到本决定书之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

二〇二六年五月六日