常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

 〔2023〕常钟行复第72号

申请人：廖某

被申请人：钟楼区某局

申请人廖某对被申请人钟楼区某局作出的举报处理行为不服，于2023年8月17日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。因案件情况复杂，本机关于2023年10月30日决定延期作出行政复议决定。现已审理终结。

申请人请求：1.确认被申请人对于处理申请人于2023年7月20日在全国12315针对投诉举报某店一事处理行为违法；2.责令被申请人对于申请人的举报限期依法重新做出处理决定。

申请人称：申请人（当事人消费者）于2023年7月5日向第三人“某店”购买了四箱酒，单价300元共花费1310元，食用之后发现味道辣口刺鼻查看商品外包装以及瓶身标签，无任何厂家信息地址电话联系方式，生产许可证编号等，查询相关法律以及食品安全法申请人判定该酒为“三无产品”，不符合我国法律法规的规定，由此申请人向被申请人线下携带实物到市场监督管理局填写投诉单以此维护申请人合法权益，被申请人未通过电话告知申请人愿意通过哪种方式进行调解，根据市场监督管理投诉举报暂行办法第十八条规定，可以选择互联网、音频、视频等非现场方式调解，被申请人未提前通知询问申请人意愿，故不符合法律规定。被申请人于7月19日通过短信告知申请人，于7月20日9时30分到市场监督管理进行当面调解，申请人按时到达现场进行调解，调解过程中第三人（某店）拒绝调解，并且签署了拒绝调解书。由此被申请人按照法律规定终止调解。事后申请人咨询被申请人是否可以发起举报，被申请人表示同意通过全国12315平台进行举报，申请人于2023年7月20日向全国12315平台提起举报，提供商家违法违规的线索。被申请人于2023年8月10日通过全国12315平台告知申请人是否立案的结果，告知内容为经过调查，举报事项不予立案，理由：“调查收集的证据不能证明当事人行为违法。”被申请人的处理投诉举报过程处理方式不符合市场监督管理投诉举报暂行办法第二十三条规定，被申请人查处市场存在的违法行为，本就是法定职责内的，被申请人没有依法履行法定职责导致申请人消费者权益受到损害，被申请人没有按照法律法规查处违法行为让食品安全得到维护，给予的答复不合法不合规，也没有履行法定职责，综上所述发起行政复议。

申请人提交的主要证据材料有：1.全国12315投诉单截图；2.付款凭证；3.购买商品照片；4.短信通知截图。

被申请人称：一、被申请人对申请人投诉举报事项具有行政处理职权。被申请人2023年7月5日收到申请人现场登记的投诉登记表一份，反映其在某店购买的“原浆（珍藏级）”是三无产品，不符合《中华人民共和国食品安全法》的规定，要求按照《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条的规定退一赔十。该投诉举报事项涉及食品安全监督管理工作，根据《中华人民共和国食品安全法》第六条第二款、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款之规定，被申请人具有对申请人投诉举报事项的行政处理职权。二、被申请人对申请人投诉举报事项行政处理程序合法。被申请人2023年7月5日收到申请人投诉登记表，于2023年7月7日对被投诉举报人现场核实情况。被投诉人当场辨认申请人投诉登记材料中提供的图片，确认投诉材料中的收据确为其开具，原浆（珍藏级）酒确为其销售，但被投诉人表示其销售的产品均有外包装且是从正规生产商购进，经检查，被申请人现场未发现有申请人投诉的产品在售。被投诉人现场提供了生产商某公司的营业执照、食品生产许可证、产品照片及微信付款记录截图照片。照片显示被投诉产品有外包装箱，开箱照片显示每瓶酒上均有吊牌。被申请人2023年7月17日再次收到申请人通过全国12315平台对被投诉人的投诉，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条第二款的规定，被申请人2023年7月19日通过短信告知申请人于2023年7月20日进行现场调解，因被投诉人明确表示不同意申请人的退赔诉求，被申请人于2023年7月20日依法终止调解，并当日将《投诉终止调解决定书》送达申请人。因未能通过调解实现申请人投诉诉求，申请人于2023年7月20日通过全国12315平台对被投诉人进行举报，因调查收集的证据不能初步证明被投诉举报人违法，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条的立案条件，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条的规定，本局决定不予立案，并于2023年8月10日通过全国12315平台告知申请人，程序合法。综上，被申请人依法履行法定职责，在法定期限内对申请人的投诉举报事项依法作出处理，程序合法、事实清楚，请求复议机关依法驳回申请人的复议请求。

被申请人提交的主要证据材料有：1.案件来源登记表；2.不予立案审批表；3.现场笔录及取证照片；4.短信告知投诉人调解截图照片及投诉终止调解决定书；5.举报不予立案告知截图。

经审理查明：2023年7月20日，被申请人收到申请人通过12315平台的举报，反映其在某店购买原浆酒外包装无任何厂家信息标签。2023年8月10日，因被申请人现场核查未发现案涉产品在售且收集了外包装及吊牌照片，被申请人作出举报不予立案决定并通过12315平台告知申请人。

上述事实有下列证据证明：1.案件来源登记表；2.不予立案审批表；3.现场笔录及取证照片；4.举报不予立案告知截图等。

本机关认为：一、根据《中华人民共和国食品安全法》第六条第二款规定：“县级以上地方人民政府依照本法和国务院的规定，确定本级食品药品监督管理、卫生行政部门和其他有关部门的职责。有关部门在各自职责范围内负责本行政区域的食品安全监督管理工作。”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“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。”被申请人具有对申请人举报事项处理的法定职权。二、根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款规定：“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”2023年7月20日，被申请人收到申请人的举报材料，依法核查，并在法定期限内告知申请人不予立案情况。被申请人对于举报线索的处理程序合法。三、根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项规定：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；（二）初次违法且危害后果轻微并及时改正；（三）当事人有证据足以证明没有主观过错，但法律、行政法规另有规定的除外；（四）依法可以不予立案的其他情形。”被申请人对被举报人进行现场检查，因现场未发现案涉产品在售，收集调取相关证据，现有证据不能证明被申请人具有违法行为，被申请人决定不予立案。被申请人作出不予立案决定事实清楚、证据充分。综上，被申请人已经履行了法定职责。

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项的规定，本机关决定如下：

驳回申请人廖某的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定之日起十五日内，向常州市武进区人民法院提起行政诉讼。

2023年11月13日