常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第50号

申请人：李某

被申请人：钟楼区某局

申请人李某对被申请人钟楼区某局作出的举报投诉处理行为不服，于2023年7月1日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。现已审理终结。

申请人请求：1.责令被申请人限期对投诉举报进行立案处理并作出具体行政行为；2.依法履行市场监督管理职责维护申请人合法权益。

申请人称：2023年5月18 日申请人在12315平台对钟楼区某店进行投诉，投诉内容为：5月15日我在抖音店铺名“钟楼区某店”购买了“某酸”该配料表里添加有叶黄素酯 18日我收到货后发现商家商品链接宣传12个月婴幼儿可食用我查阅了相关规定了解到叶黄素酯规定只能3岁以上的儿童可食用依据卫生部2008年12号以及所上传图片添加了叶黄素酯一类的食品食用范围是不包括婴幼儿食品的所以该商品宣传了12个月婴幼儿可食用商家属于虚假宣传欺诈消费者存在食品安全添加了叶黄素酯一类的食品食用范围是不包括婴幼儿食品的商家拒绝协商，故向你局投诉我的诉求是按照消费者权益保护法第55条退一赔三不满500为500元处理望你局严肃处理秉公执法任何结果愿电话联系我 方便我后续行政复议信访或诉讼。该商家在抖音平台对于“某酸”商品宣传的可食用年龄为12个月，其宣传可食用年龄不符合国家规定，年龄限制在3岁以上。故商家行为为虚假宣传 欺诈消费者，违反了《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国食品安全法》，商家行为属于不正当竞争，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》，商家只为牟利，将祖国的希望（婴幼儿）的身体健康抛之脑后。被申请人于2023年5月29日在12315平台告知结案反馈，反馈内容为：被投诉人表示拒绝调解。申请人不服被申请人的行政行为，理由如下：1.商家售卖食品为婴幼儿食品，对该食品的食用年龄宣传不符合国家相关规定，存在食品安全风险。2.被申请人有无让商家责令整改，没有相关内容告知3.被申请人不能依法办事，没有调查清楚该案件，为全面履行《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》里的公平公正全面流程合法的原则申请人具有行政复议的资格，厉害关系之法律依据：一、依据《中华人民共和国行政复议法》第六条有下列情形之一的，公民、法人或其他组织可以依照本法申请行政复议：（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。1.《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条：消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护，本法未作规定的，受其他有关法律、法律保护；第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。2.申请人花费金钱在钟楼区某店购买到商家虚假宣传，欺诈消费者并且涉嫌不符合国家安全标准商品，被申请人做出的行政行为导致申请人的合法权益受到了侵害，符合《中华人民共和国民法典》中民事权利财产权利之相关规定，符合法律定义之行政机关的具体行政行为侵犯合法权益。依据《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护法》，申请人的合法权益受到了严重损害。请求复议机关本合法、公平、公正原则处理申请人的复议请求，请贵处依据《中华人民共和国行政复议法》责令被申请人在期限内依法依规履行法定职责。

申请人提交的主要证据材料有：1.全国12315平台截图；2.产品交易订单截图；3.产品购买页面截图；4.产品实物照片；5.成分介绍页面截图；6.营业执照和食品经营许可证。

被申请人称：一、被申请人具有处理本行政区域的食品投诉举报的法定职权。申请人投诉钟楼区某店经营的食品涉嫌虚假宣传、消费欺诈并存在食品安全问题，依据《中华人民共和国食品安全法》第六条、第一百一十五条和《中华人民共和国广告法》第六条第二款之规定，被申请人具有对申请人投诉举报事项处理的法定职权。二、被申请人处理申请人的投诉举报程序合法被申请人分别于2023年5月18日、6月12 日通过江苏省12315平台收到申请人提交的关于“钟楼区某店”购买的“某酸”涉嫌虚假宣传、欺诈消费者并存在食品安全的投诉举报单。被申请人于2023年5月24日对当事人进行了现场检查，经查，当事人履行了《中华人民共和国食品安全法》第五十三条所规定的进货查验等义务，有充分证据证明其不知道所采购的食品不符合食品安全标准（未标注不适宜人群），并能如实说明进货来源，被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十四条的规定，已将违法线索移送生产商所在地相关职能部门。另查明。当事人因销售该产品时在链接中误选“适用于12个月儿童”，案发后已当场整改。被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第（一）项规定，对当事人作出不予立案处理。并分别于2023年5月29 日、2023年6月15日依据《投诉举报暂行办法》第十二条第一款的规定，已通过12315平台，告知申请人对其投诉事项“被投诉人拒绝调解”和对其举报事项“不予立案，已将违法线索移送生产商所在地相关职能部门”。因此，被申请人处理申请人的投诉程序合法。综上，被申请人在法定期限内对申请人的投诉事项依法处理，程序合法、事实清楚，履行了法定职责，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.江苏市场监督投诉举报平台投诉举报单；2.现场检查笔录；3.现场销售产品的网页截图打印件、厂家资质和进货单；4.不予立案审批表；5.案件移送函；6.江苏市场监管投诉举报平台告知截图打印件。

经审理查明：2023年5月18日，被申请人通过全国12315平台收到申请人提交的投诉单，反映被投诉人钟楼区某店涉嫌虚假宣传、消费欺诈并存在食品安全问题，要求更换、赔偿损失、退赔费用、退货。2023年5月24日，被申请人到被投诉人现场核实情况，组织调解，并制作现场笔录，被投诉人表示拒绝调解。2023年5月29日，被申请人作出投诉受理决定，并于当日通过全国12315平台告知申请人。同日，因被投诉人明确表示拒绝调解，被申请人决定终止调解，并将终止调解决定通过全国12315平台告知申请人。

上述事实有下列证据证明：1.江苏市场监督投诉举报平台投诉单；2.现场检查笔录；3.现场销售产品的网页截图打印件、厂家资质和进货单4.江苏市场监管投诉举报平台告知截图打印件等。

本机关认为：一、根据《中华人民共和国广告法》第六条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域的广告监督管理工作，县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责广告管理相关工作。”《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，确定本级食品安全监督管理、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。”《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投诉事项处理的法定职权。二、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“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。”和第二十一条第二款规定：“终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”2023年5月18日，被申请人收到申请人投诉材料，依法受理、组织调解，并在法定期限内告知申请人受理和终止调解情况。程序符合规定。三、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项规定：“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”，被申请人因被投诉人钟楼区某店明确拒绝调解，决定终止调解。被申请人作出终止调解决定事实清楚、证据充分。四、根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十一条第（一）项规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：（一）认为被申请人不履行法定职责的，提供曾经要求被申请人履行法定职责而被申请人未履行的证明材料。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”和第八条规定：“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”根据上述规定，结合申请人提交的证据材料，全国12315平台“投诉须知”已明确告知“由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”，申请人在知悉且同意全国12315平台“投诉须知”内容的情况下，仍通过该平台“我要投诉”入口填写有关“更换、赔偿损失、退赔费用、退货”的投诉内容，系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监督管理法律法规行为的举报，故申请人请求责令被申请人进行立案处理缺乏事实及法律依据。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：

驳回申请人李某的行政复议申请。

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8月25日