常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2024〕常钟行复第4号

申请人：王某

被申请人：常州市钟楼区市场监督管理局

申请人王某对被申请人常州市钟楼区市场监督管理局作出的投诉处理行为不服，于2024年1月5日向本机关申请行政复议，本机关于2024年1月11日依法已予受理。现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人对于申请人的投诉当中含有的举报未处理的存在程序性违法。

申请人称：本人于2023.10.29在京东商城《某旗舰店》购买了几盒山药糕点收到货后发现该产品外包装标识净含量五百克。里面糕点每个分一个小包装。都无任何标识。于是查询相关法律条文。发现商家外包装未标识产品规格多少个X多重。违反《食品安全法》第六十七条预包装食品的包装上应当有标签。标签应当标明下列事项：（一）名称、规格、净含量、生产日期：违反预包装食品标签通则。食品标签不应与容器分离。希望市场监管局领导能够予以查实，并督促商家联系本人协商处理此事。随后通过全国12315平台向被申请人提起投诉举报，被申请人对申请人答复称：投诉终止调解决定书常钟市监告（2023）N1227号王某：经审查，关于常州某有限公司涉嫌经营违法糕点的投诉调解过程中，出现被投诉人明确拒绝调解（仅愿意通过司法途径解决）的情形，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，我局决定终止调解。特此告知。常州市钟楼区市场监督管理局2023年12月27日，申请人对此回复不服。遂提起行政复议。一：依据《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》〔2013〕行他字第14号2014年3月14日根据《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款、《行政复议法实施条例》第二十八条第（二）项规定，举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有行政复议申请人资格。申请人认为申请人拥有行政复议资格。二：申请人依据《食品安全法》与《市场监督管理处理投诉举报暂行办法》提起投诉，投诉内容中含有举报，应当依据《市场监督管理处理投诉举报暂行办法》第七条：向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。被申请人仅仅只参与调解，对该商家销售违反《食品安全法》的行为视而不见，属于典型的不作为乱作为。该回复内容于法无据，应当予以撤销。综上所述，申请人认为，被申请人的行为严重违反了相关法律的规定，且对申请人的权益造成了损失，应当重新审理申请人的投诉案件并作出合法处理。申请人依据《中华人民共和国行政复议法》的相关规定，特此申请复议。

申请人提交的主要证据材料有：1.12315平台截图；3.商品快照；3.商品快递记录。

被申请人称：一、被申请人具有处理申请人投诉事项的法定职权。王某的投诉事项涉及的食品经营活动监督管理属于被申请人的法定职责，且被投诉人常州某有限公司在被申请人管辖的行政区域内，根据《中华人民共和国食品安全法》第五条第二款和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下简称：《暂行办法》）第四条第二款的规定，被申请人具有对申请人投诉事项处理的法定职权。二、被申请人对申请人投诉事项的处理合法。被申请人于2023年11月1日从全国12315平台收到王某的投诉单（附涉案食品的照片），同日决定受理；12月12日，被申请人在被投诉人的经营场所发现被投诉的食品，并就投诉人的诉求与被投诉人协商。被投诉人当场表示投诉人是职业打假人（即恶意索赔牟利的人员），拒绝与其调解，仅愿意通过司法途径解决。12月27日，被申请人向申请人发出投诉终止调解决定书。关于举报处理的情况：涉案食品存在净含量标示不规范的情况，被申请人根据《食品生产经营监督检查管理办法》第三十七条第二款第二项的规定认定为瑕疵，并于12月12日向被投诉人发出责令改正通知书，责令其改正该瑕疵。三、王某的行政复议申请不符合法定受理条件，恳请复议机关依法予以驳回。《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。”上述规定明确了投诉与举报的区别。国家市场监督管理总局为提高执法效率、便利群众，主办了全国12315平台一-市场监督管理部门的投诉平台（平台网址为https：//www.12315.cn/），该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>>我要投诉”两个独立入口，进入后均有须知内容告知，并需提交人确认。申请人可以通过多种渠道向市场监管部门提出投诉举报。申请人自主选择通过全国12315平台进行投诉，并已阅读“投诉须知”，应当视为申请人已知晓其内容和相应规则，即应当按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。申请人在明知全国12315平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，因此其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报，申请人提出的复议申请没有事实依据和法律依据。同时，申请人在全国12315平台投诉举报近600次，为职业打假人。因此，申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件。综上，申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件，被申请人对其投诉事项的处理合法，履行了法定职责。恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1.现场笔录；2.现场照片；3.责令改正通知书；4.申请人在全国12315平台提起投诉举报的次数截图。

经审理查明：2023年11月1日，被申请人收到申请人通过12315平台提交的投诉单，反映其从被投诉人常州某有限公司经营的京东商城某旗舰店购买的山药糕违反预包装食品标签通则。同日，被申请人作出投诉受理决定并通过12315平台告知申请人。2023年12月12日，被申请人对被投诉人常州某有限公司实施现场检查，被投诉人明确拒绝调解，仅愿意通过司法途径解决。2023年12月27日，被申请人作出投诉终止调解决定并通过12315平台告知申请人。

上述事实有下列证据证明：1.现场笔录；2.现场照片；3.责令改正通知书；4.申请人在全国12315平台提起投诉举报的次数截图等。

本机关认为：一、根据《中华人民共和国》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“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“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。”的规定，2023年11月1日，被申请人收到投诉材料，依法受理，并在法定期限内告知申请人受理和终止调解情况。被申请人对于投诉事项的处理程序合法。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“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”的规定，被申请人明确拒绝调解，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》第四十四条第二款第（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的证据，但是被申请人应当依职权主动履行法定职责或者申请人因正当理由不能提供的除外。”《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“赔偿损失，退赔费用”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，且自平台开通以来，申请人共投诉413次，举报167次，申请人充分知晓投诉和举报的区别，故申请人以被申请人未进行举报处理行为为由提起复议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》第六十九条的规定，本机关决定如下：

驳回申请人王某的行政复议请求。

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。

2024年3月8日