常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2024〕常钟行复第46号

申请人：马某

被申请人：常州市钟楼区市场监督管理局

申请人马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4月19日向本机关申请行政复议，本机关依法于2024年4月25日已予受理。并决定用简易程序进行审理，现已审理终结。

申请人请求：1.确认被申请人对申请人投诉的常州某有限公司生产经营的“清火丽颜茶（玫瑰百合茶）”涉嫌违法一案的投诉未依法处理的行为违法；2.责令被申请人对申请人递交的投诉依法处理，处理完毕书面告知。

申请人称：申请人于2024年3月31日以挂号信（XA42529760313）方式向常州市钟楼区市场监督管理局（下称被申请人）邮寄了1份举报投诉信（详见附件），后被申请人在4月3日收到上述举报线索后，于2024年4月3日作出《投诉受理决定书》和《投诉终止调解决定书》。申请人不服，遂复议。依据《行政复议法》第四十四条、《行政复议法实施条例》等规定，行政复议审理期间，被申请人对原行政行为合法性承担举证义务，并应依法限期向复议机关提交证明其原行为合法的证据或义务。申请人认为被申请人作为行政机关，作出的行政行为应当做到认定事实清楚、证据确凿、适用法律依据正确、程序合法、内容适当：申请人认为本案被申请人在同日收到案件线索，并于同日作出《投诉受理决定书》和《投诉终止调解决定书》的行为并未完全履行职责，完全就是流水线工作，程序化工作。坚持矛盾不上交，就地解决的原则除对组织行政调解人员有专业政治素养外，还对行政调解程序合法公正做出了具体的要求，这一点可以参考《市场监督管理投诉举报处理暂行》第十九条对于处理行政调解人员的主动，依申请回避做出了具体的规定，那么以行政调解参考民事诉讼等基本原则，被申请人明显应当确定行政调解人员之后，就提前告知参与行政调解人员的相应信息，以达到行政调解的客观公正，并达到纠纷就地解决的目的。鉴于被申请人的做法并未履行上述公正程序，最终也不能就地解决消费纠纷，应认定组织行政调解人员存在政治素养不过关，甚至存在严重政治错误的情况，该行为应由具备较强政治素养的复议机关工作人员依法审查后，确定被申请人程序违法且未履行法定职责，并责令其限期重做。综上，申请人依据《行政复议法》、《行政复议法实施条例》等规定，依法请求所求，请求复议机关依法支持申请人全部诉求。为保障申请人权益，申请人一并请求复议机关根据《行政复议法》等规定，充分听取申请人的意见，并为申请人在线阅卷提供便利。以确保申请人提交相应意见的结果。（最后申请人说明一点，申请人对本案终止调解决定没有不服，仅对投诉处理程序化、模式化行为不服）。

申请人提交的主要证据材料有：1.投诉举报信；2.消费记录截图；3.购买照片。

被申请人称：一、被申请人具有对申请人投诉事项处理的法定职权。申请人投诉钟常州市某有限公司生产不符合食品安全的食品的行为。因申请人投诉事项涉及的食品监管属于被申请人的法定职责，且被投诉人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作出的行政处理行为，程序合法，履行了法定职权。我局于2024年 4月 3 日收到申请人相关投诉，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定进行受理，经对被举报人经营现场进行检查，被举报人明确拒绝与当事人调解，我局依法终止调解，并通过邮政挂号信的方式将《投诉受理决定书》和《投诉终止调解决定书》寄送给申请人。综上，被申请人对申请人投诉作出的行政处理行为，程序合法，履行了法定职权。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.投诉材料；2.投诉受理决定书；3.现场笔录；4.不予立案审批表；5.投诉终止调解决定书及寄件证明。

经审理查明：2024年4月3日，被申请人收到申请人提交的投诉举报信一份，反映被投诉人常州某食品有限公司生产的清火丽颜茶（玫瑰百合茶）标签不符合食品安全法的规定。同日，被申请人作出投诉受理决定，前往被投诉人经营场所进行现场检查并制作现场笔录。因被投诉人明确拒绝调解，被申请人于当日作出投诉终止调解决定，并通过挂号信方式告知申请人投诉处理情况。

上述事实有下列证据证明：1.投诉材料；2.投诉受理决定书；3.现场笔录；4.不予立案审批表；5.投诉终止调解决定书及寄件证明等。

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。”2024年4月3日，被申请人收到投诉材料，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。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”，本案中，被申请人因被投诉人常州某食品有限公司明确表示拒绝调解，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。

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：

驳回申请人马某的行政复议请求。

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5月23日