常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2024〕常钟行复第87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8月12日向本机关申请行政复议，本机关于2024年8月16日依法已予受理，并决定适用简易程序进行审理。现已审理终结。

申请人请求：申请人请求责令被申请人履行法定职责。

申请人称：申请人于2024年8月24日通过邮寄方式要求被申请人履行如下法定职责：履行对消费者投诉的问题进行处理。事实和理由如下：2024年8月10日在美团购买的一款川贝枇杷炖梨，消费使用之后发现该产品中的川贝，非普通食品原料，川贝不是食药同源的中药材，未被列入既是食品又是药品的物品名单，不可随意添加食用。川贝属于中药材和保健食品原料不属于药食同源原料，通上电话之后，并且录音。工商跟我回复，既然说川贝可以作为普通食品原料是严重的行政不作为。专业知识不过硬，怎么当上工商的。并且工商认为这个是合法的，还组织双方调解。拿调解作为回复的理由来搪塞消费者。

申请人提交的主要证据材料有：1.全国12315投诉单页面截图；2.订单页面截图；3.川贝枇杷炖梨实物照片。

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。申请人投诉钟楼区某店涉嫌经营的食品中添加药品。因申请人投诉事项涉及的食品安全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》第六条和第一百一十五条的规定，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，履行了法定职责。被申请人于2024年8月10日收到申请人的投诉材料，于2024年8月12日对申请人的投诉在12315平台上进行受理，并通知申请人于2024年8月19日09时到钟楼区市场监督管理局经济开发区分局参加调解，因申请人无正当理由不参加调解，2024年8月20日被申请人决定终止调解，并于同日将投诉终止调解决定书通过短信方式告知申请人。综上，被申请人对其投诉事项的处理合法，履行法定职责，恳请复议机关依法驳回马某的行政复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1.12315平台受理决定截屏打印件一份；2.投诉调解通知书及12315平台发送投诉调解通知书截屏打印一份；3.投诉终止调解决定书及短信发送截屏一份；4.投诉材料一份。

经审理查明：2024年8月10日，被申请人收到申请人通过全国12315平台“我要投诉”窗口提交的投诉单，反映钟楼区某店存在不符合食品安全法规定的情况。2024年8月12日，被申请人决定受理该投诉，并通过全国12315平台告知申请人受理决定，同时通知申请人于2024年8月19日9时到常州市钟楼区市场监督管理局经济开发分局参加调解。因申请人无正当理由未按时参加调解，2024年8月20日，被申请人决定终止调解，并通过短信告知申请人终止调解情况。

上述事实有下列证据证明：1.12315平台受理决定截屏打印件一份；2.投诉调解通知书及12315平台发送投诉调解通知书截屏打印一份；3.投诉终止调解决定书及短信发送截屏一份；4.投诉材料一份等。

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8月10日，被申请人收到申请人的投诉材料，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，因申请人无正当理由不参加调解，被申请人决定终止调解。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，申请人应当提供证据：（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“退赔费用，赔偿损失，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9月13日