

广州市海珠区人民政府

驳回行政复议申请决定书

海珠府复字〔2023〕282号

申请人：黄某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人认为被申请人未依法及时对其于2023年5月21日向被申请人邮寄的投诉举报事项作出回复，于2023年9月12日向本府申请行政复议。本府于2023年9月14日收到申请材料，依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：

1. 确认被申请人违法；2. 责令被申请人限期办结并书面答复。

申请人称：

申请人于2023年5月17日在广州市海珠区某某母婴百货商店（以下简称涉案商店）经营的某某店铺（以下简称涉案店铺）

购买了一罐“安敏健深度水解蛋白低敏配方奶粉”（以下简称涉案奶粉），到货后发现该奶粉无中文标签、生产厂家（进口商）、执行标准、注册号等信息，违反了《中华人民共和国食品安全法》的相关规定。申请人于2023年5月21日向被申请人邮寄投诉举报材料，被申请人于2023年5月25日回复受理，但直至提出复议申请之日，被申请人仍未给予申请人办结案件的答复。申请人认为被申请人未在法定期限内办结，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定。

被申请人答复称：

一、被申请人依法处理申请人投诉举报，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确

（一）被申请人依法履行了投诉举报处理的法定职责，程序合法

2023年5月21日，申请人向被申请人邮寄投诉举报材料，反映其于2023年5月17日在涉案商店经营的涉案店铺购买了一罐涉案奶粉，支付购物款348元，后发现涉案奶粉为繁体字，未见有中文标签，未见有生产厂家（进口商）、执行标准、注册号等相关信息。涉案商店涉嫌销售三无产品，违反了《中华人民共和国食品安全法》的相关规定，申请人要求被申请人查处、调解并给予举报奖励。

被申请人于2023年5月24日收到申请人上述投诉举报，经审核，被申请人依法登记受理申请人的投诉举报，并转属地市场

监管所处理。

有关申请人投诉事项，被申请人依法进行调解，但涉案商店出具书面情况说明，表示拒绝赔偿及调解。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（四）项之规定，被申请人于2023年7月11日决定终止调解，并于当日通过短信告知申请人处理结果。

有关申请人的举报事项，被申请人依法核查。经初步审查，涉案商店涉嫌销售无中文标签的预包装食品，被申请人于2023年6月19日予以立案调查。2023年6月20日，被申请人通过短信告知申请人立案结果。

（二）事实认定清楚

被申请人于2023年6月19日前往涉案商店的经营场所广州市海珠区XX街XX路XX号XX铺（以下简称涉案地址）进行现场检查，现场开门营业，执法人员发现涉案奶粉在售，该奶粉瓶身标示字样为繁体字，未见有中文标签。经初步审查，涉案商店涉嫌销售无中文标签的预包装食品，违反了《中华人民共和国食品安全法》第九十七条的规定，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条及第十九条的规定，被申请人于2023年6月19日决定立案调查。2023年6月20日，被申请人通过短信告知申请人“经审查，符合立案条件，决定立案”的处理结果。

收到投诉后，被申请人依法开展调解工作。涉案商店出具《情况说明》，主张其产品购入来源合法，无质量问题，故拒绝赔偿，

拒绝调解。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（四）项之规定，被申请人决定终止调解。2023年7月11日，被申请人通过短信告知申请人“决定终止调解”的处理结果。

（三）适用依据正确

依据《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。”第二十一条第一款第（四）项“有下列情形之一的，终止调解：……（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……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。”之规定，被申请人于2023年5月24日收到投诉，于2023年5月25日告知申请人受理决定，于2023年7月11日决定终止调解，并于同日将处理结果告知申请人，适用依据正确。

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”第二十三条第一款“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限

可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。”第三十一条“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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个工作日内告知举报人。”之规定，被申请人于2023年5月24日收到举报线索，于2023年6月12日延长核查期限，于2023年6月19日予以核查，同日作出立案决定，次日将举报处理结果告知申请人，适用依据正确。

综上所述，被申请人依法履行了处理投诉的职责，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确。

二、对申请人意见的回应

1. 被申请人收到投诉后，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定告知申请人受理决定。在涉案商店明确表示拒绝调解后，被申请人根据《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（四）项、第二款之规定决定终止调解，并在法定期限内告知申请人，依法履行了处理投诉的法定职责，并无不当。

2. 被申请人收到举报后，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条之规定进行核查，经初步核查，涉案商店涉嫌销售无中文标签的预包装食品，违反了《中华人民共和国食品安全法》第九十七条之规定，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条及第十九条的规定，被申请人于2023年6月

19日立案调查，并于2023年6月20日将立案决定告知申请人，已履行了处理举报的法定职责。

本府查明：

2023年5月17日，申请人在涉案商店经营的涉案店铺购买了一罐涉案奶粉。

2023年5月21日，申请人向被申请人邮寄投诉举报材料。投诉举报书记载，申请人投诉举报位于涉案地址的涉案商店销售违反《中华人民共和国食品安全法》的奶粉，要求被申请人依法查处，主持调解，给予奖励。

2023年5月24日，被申请人收到申请人的投诉举报材料，经审查后受理，并于5月25日告知申请人。

2023年6月12日，被申请人延长核查期限。

2023年6月19日，被申请人现场检查涉案地址。《现场笔录》和现场照片记载：现场开门营业，执法人员发现涉案奶粉在售，有进货记录和物流信息，该奶粉瓶身标示字样为繁体字，未见有中文标签。同日，被申请人予以立案调查。

2023年6月20日，被申请人通过短信答复申请人其举报事项予以立案。

2023年7月11日，涉案商店向被申请人出具书面情况说明，拒绝赔偿及调解。同日，被申请人决定终止调解并将该决定告知申请人，建议申请人通过其他法律途径解决纠纷。

2023年9月12日，被申请人延长案件办理期限30日。2023

年10月11日，被申请人二次延长案件办理期限，目前被申请人暂未作出处罚决定。

以上事实，有行政复议申请材料、被申请人答复材料、奶粉购买记录、投诉举报信、投诉举报单流转表、答复记录、现场笔录、现场照片、立案审批表、案件延期审批表和邮寄信息等证据证实。

本府认为：

《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。”第十二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”第二十五条规定：“举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。”本案涉案商店位于广州市海珠区，被申请人具有处理申请人投诉举报的法定职权。

《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。”第二十一条第一款第（四）项规定：“有下列情形之一的，终止调解：（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……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。”本案中，被申请人接到申请人的投诉后依法开展调解工作，因涉案商店出具《情况说明》拒绝调解，被申请人依照前述规定，作出终止调解决定，并于当日告知申请人有关投诉事项的处理反馈，已履行处理投诉事项的法定职责。被申请人于 2023 年 5 月 21 日收到投诉，于 2023 年 5 月 25 日告知申请人受理决定，于 2023 年 7 月 11 日决定终止调解，并于同日将处理结果告知申请人，程序合法。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定：“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。”第二十三条第一款规定：“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。”第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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。”本案中，被申请人于 2023 年 5 月 24 日收到举报线索，于 2023 年 6 月 12 日延长核查期限，于 2023 年 6 月 19 日予以核查，同日作出立案决定，次日将立案结果告知申请人。综上所述，被申请人已履行了处理举报的法定

职责，程序合法。

本府决定：

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，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本决定，可以在收到本《驳回行政复议申请决定书》之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年十月二十七日