

广州市从化区人民政府

驳回行政复议申请决定书

从化府行复〔2023〕193号

申请人：陈某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2023年10月20日在全国12315平台上作出的答复，于2023年12月4日向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

本府查明：

申请人称于2023年9月22日在广州市XX有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的XX超市支付6元购买一包“小茴香调味料”和“海带丝”，后发现“小茴香调味料”（下文简称“涉案产品”）超过保质期，于2023年9月25日通过全国12315平台“我要投诉”端口向被申请人进行投诉，其诉求内容为赔偿损失、退赔

费用。

2023年9月25日，被申请人对申请人的投诉事项予以受理，并将该结果通过全国12315平台反馈给申请人。2023年10月16日，被申请人前往被投诉人的经营场所对上述投诉举报事项开展调查及调解工作。现场检查时，根据申请人提供的线索，被申请人并未发现被投诉人有在销售过期食品。同时，被投诉人向被申请人提交供应商的营业执照及食品经营许可证、销售单和出厂检验报告等资料以供检查。

经检查后，被申请人发现被投诉人存在未建立食品进货查验记录制度的行为，违反了《中华人民共和国食品安全法》第五十三条第二款“食品经营企业应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录和凭证保存期限应当符合本法第五十条第二款的规定”的规定，并根据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条第一款第（三）项“违反本法规定，有下列情形之一的，由县级以上人民政府食品安全监督管理部门责令改正，给予警告；拒不改正的，处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停产停业，直至吊销许可证：……（三）食品、食品添加剂生产经营者进货时未查验许可证和相关证明文件，或者未按规定建立并遵守进货查验记录、出厂检验记录和销售记录制度”的规定，于2023年10月16日作

出《责令改正通知书》《当场行政处罚决定书》，责令被投诉人进行改正，并对其作出警告处罚。

2023年10月19日，被投诉人向被申请人提交《情况说明》，表示同意退款，但拒绝赔偿及进一步调解。2023年10月20日，被申请人通过全国12315平台告知申请人上述调查及调解情况。

另查，全国12315平台首页有“我要投诉”和“我要举报”两入口，其中在“我要投诉”处载有“您购买商品或者接受服务认为经营者侵犯您的合法权益”等信息，同时在“我要投诉”下一页面“投诉须知”第8点载有“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”等信息。

以上事实，有涉案产品照片、支付记录截图、全国12315平台投诉详情、现场笔录、现场照片、情况说明、供应商营业执照及食品经营许可证、销售单、出厂检验报告、责令改正通知书、当场行政处罚决定书等证据予以证实。

申请人不服被申请人于2023年10月20日在全国12315平台上作出的答复，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

本府认为：

根据《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”，被申请人具有对辖区内投诉举报行为处理的职权。

《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（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”，第三十一条第二款规定：“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”。《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第二条第二款规定：“本办法所称重大违法行为是指涉嫌犯罪或者依法被处以责令停产停业、责令关闭、吊销（撤销）许可证件、较大数额罚没款等行政处罚的违法行为。地方性法规或者地方政府规章对重大违法行为有具体规定的，可以从其规定。较大数额罚没款由省级以上市场监督管理部门商本级政府财政部门结合实际确定”。

本案中，被申请人对申请人提出投诉事项中涉及的投诉和举报予以分别处理，符合上述规定。关于投诉事项，被申请人受理后，依法组织被投诉人进行调解，但因被投诉人拒绝进一步调解而终

止，其已履行职责。关于举报事项，被申请人接到举报，开展监督检查工作后，因申请人的举报线索仅为支付记录及涉案产品照片，亦未提供购买小票等资料予以佐证，无法客观反映被投诉人存在销售过期产品，被申请人根据现场检查情况，责令被投诉人对未建立食品进货查验记录制度的行为进行整改，并对其作出警告处罚，已履行相应职责。应当指出，申请人在投诉中包含了举报事项，导致被申请人无法通过全国 12315 平台投诉程序处理其举报事项。但被申请人在接到其举报后，亦有履行相应调查职责，根据调查情况对被申请人作出警告处罚，而该处罚类型不属于上述规定可获得举报奖励的情形，故告知申请人其举报事项是否立案系过程性行为，对申请人的权利义务并不产生实质影响，故对未告知的行为，本府予以指正。申请人若有新的举报线索，可向被申请人进一步反馈。

综上，被申请人已按照上述规定履行相应职责。

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）项规定，决定如下：

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

广州市从化区人民政府
二〇二三年十二月二十八日