

广州市从化区人民政府

驳回行政复议请求决定书

从化府行复〔2024〕59号

申请人：周某。

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2024年3月4日在全国12315平台上作出的答复，向本府申请行政复议，本府依法于2024年3月19日予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

申请人称：

申请人于2024年01月25日，在广东某商务有限公司经营的抖音店铺“某电子专卖店”购买了一款“陈皮茶40克套装冲泡养生茶”。收到货后发现该产品没有生产许可证编号，在下单的时候商品详情页又有，则对于我购买的该产品而言属于无证生产，该产品又有净含量，符合预包装食品，也满足GB/T 24690袋泡茶的执行标准，不属于食用农产品，已经经过加工成袋泡陈皮茶。

被申请人于2024年2月18日受理，2024年3月4日结案，申请人60日收到答复书认为，被申请人认定的基本事实缺乏证据证明。申请人认为被申请人未依据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十八条、第二十三条的规定，全面、客观、公正及时进行案件调查并收集相关证据，最终导致其对应当立案的案件，而作出涉案答复决定。被申请人遗漏了履职的部分程序。故请求撤销涉案答复并责令被申请人在法定期限内重新作出处理。

被申请人答复内容：“经查，涉事企业表示不接受赔偿诉求，申请终止调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条‘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……’，被投诉一方拒绝调解、未能达成调解协议或者不执行调解协议的，建议消费者可以通过民事诉讼、仲裁等方式维护自身合法权益”。

申请人于2024年2月向全国12315APP平台投诉，2024年3月收到的答复就只有调解失败没有其他事件了。申请人又不是只为了调解，申请人作为公民提供违法线索，请求查处，却没有得到任何答复，然后被敷衍了事，事没有解决，但是程序走完了，导致程序空转。商家有违法行为，存在食品安全隐患却不予处理，置人民群众的食品安全不理。

被申请人称：

一、被申请人已依法履行法定职责。

申请人于2024年2月2日通过全国12315平台向被申请人投诉其在广东某商务有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的抖

音店铺（某电子专卖店）购买的“陈皮养生冲泡茶”属于预包装食品却未见产品执行标准，存在严重质量隐患。诉求为赔偿损失、退赔费用、退货。

2024年2月18日，被申请人决定受理该投诉并告知申请人。受理该投诉后，被申请人依法进行调解。2024年2月29日，被投诉人向被申请人出具书面说明，明确拒绝调解。

二、被申请人已依法办理申请人提出的投诉。

申请人于2024年2月2日通过全国12315平台向被申请人投诉广东某商务有限公司，诉求为赔偿损失、退赔费用、退货。

2024年2月18日，被申请人决定受理该投诉并告知申请人。受理该投诉后，被申请人依法进行调解。

2024年2月29日，被投诉人向被申请人出具书面说明，明确拒绝调解。依据《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“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”的规定，被申请人决定终止调解。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”，被申请人于2024年3月4日通过全国12315平台将相关情况告知申请人。因此，被申请人处理申请人提出的投诉程序合法。

三、申请事项不属于行政复议的范围。

根据《中华人民共和国行政复议法》第十二条规定“下列事

项不属于行政复议范围：……（四）行政机关对民事纠纷作出的调解”。因此，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（二）项的规定“有下列情形之一的，行政复议机关应当决定驳回行政复议申请：（二）受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合行政复议法和本条例规定的受理条件的”的规定，恳请复议机关驳回行政复议申请。

综上，被申请人对申请人投诉的广东某商务有限公司销售无产品执行标准的预包装食品“陈皮养生冲泡茶”的行为的处理，证据充分、适用法律法规准确、程序合法。

被申请人依法履行了职责，且申请人的复议申请不符合受理条件，恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

申请人于2024年1月25日在广东某商务有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的抖音平台网店“某电子专卖店”支付368.20元购买1袋“陈皮养生冲泡茶”，收货后发现涉案产品的标签没有标记产品执行标准，存在食品安全隐患，于2024年2月2日通过全国12315平台“我要投诉”入口向被申请人进行投诉，诉求内容为赔偿损失、退赔费用、退货。

2024年2月18日，被申请人对申请人的投诉事项予以受理，并将结果通过全国12315平台告知申请人。针对申请人的投诉事项，被申请人组织被投诉人进行调解。2024年2月29日，被投诉人向被申请人提交《情况说明》，表示拒绝调解及赔偿损失、退赔费用、退货的诉求。据此，被申请人决定终止调解，并于2024

年3月4日通过全国12315平台告知申请人上述终止调解的情况。

以上事实，有涉案商品照片、涉案产品交易页截图、情况说明、全国12315平台投诉详情截图（若干）等证据予以证实。

申请人不服被申请人于2024年3月4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”，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；……；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，申请人于2024年2月2日通过全国12315平台的投诉入口向被申请人反映赔偿损失、退赔费用、退货的诉求，根据上述规定，属于投诉。被申请人收到该投诉申请后，于2024年2月18日作出受理决定，并通过全国12315平台告知申请人。其后被申请人依法组织被投诉人进行调解，因其拒绝而决定终止，并将调解结果通过全国12315平台告知申请人，被申请人已在法定期限内履行职责。此外，关于被申请人未对被投诉人的违法行为进行查处的主张，属于举报。申请人通过全国12315平台“我要投诉”入口进行投诉时，已明确告知投诉和举报属于不同处理程序，投诉中不能含有举报内容，故关于举报违法行为，可另循通过举报程序向被申请人反映线索。

综上，被申请人已在法定期限内履行职责，应予驳回申请人的行政复议请求。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

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

二〇二四年四月九日