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〕68号

申请人：何某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人申请确认被申请人未在法定期限内处理其投诉事项的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年3月22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2月22日在拼多多平台的“某小店”购买了被举报投诉人（广州某商务有限公司）销售的无蔗糖山药南瓜酥，购买时报投诉人在商品主页宣传语中强调“无蔗糖”，表明涉案产品为“无蔗糖”产品。到货后发现涉案产品并未在食品预包装中标注其蔗糖的含量以及百分比，未按照《食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则（GB28050-2011）》第4.2款规定标注其蔗糖的含量，则不符合“无蔗糖”食品安全标准，被举报投

诉人宣传涉案产品为“无蔗糖”，但并未标注蔗糖的具体含量，属于影响食品安全且会对消费者造成误导的行为，违反《中华人民共和国食品安全法》的规定，侵犯消费者合法权益，请求处罚、奖励并解决消费者权益争议。

申请人曾通过 12315 平台要求被申请人根据投诉内容进行依法处理，但未得到任何答复或解决方案，现已超过法定期限，投诉事项法定告知期限未告知申请人是否受理其投诉事项事宜。申请人对此结果表示不服，因此提出复议。希望有关部门能够对此事进行深入调查，维护消费者的合法权益。

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”，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，被申请人作为具有处理涉案投诉的市场监督管理部门，收到申请人的投诉举报材料后，至今未对申请人投诉事项作出回复和告知。被申请人未在法定期限内告知申

请人是否受理其投诉，应当确认违法。

根据《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”。申请人提交的举报内容材料中包含了投诉内容，因消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。申请人在举报内容中提到“要求处罚并解决相关消费者权益争议”，这属于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，因此申请人提交的举报材料中含有投诉内容。申请人通过全国 12315 平台提交的相关诉求同时包含投诉和举报内容，被申请人应当依法对投诉和举报予以分别处理。被申请人不能以“平台须知”对抗申请人法定可以同时提出投诉和举报的权利，增加申请人义务的要求不符合法律规定。

综上所述，申请人特行政复议至贵府，请求贵府依法支持申请人的全部复议请求。

被申请人称：

一、申请人复议请求与事实不符。

2024年2月26日，被申请人收到申请人在全国12315平台的举报工单。反映广州某商务有限公司存在以下问题：在“拼多多”平台宣传产品无蔗糖，发现产品并无标注蔗糖含量，存在虚假宣传违法行为。

全国12315平台分别设置“我要投诉”和“我要举报”独立入口，并在提交材料过程中向投诉举报人作出明确清晰的告知，申请人通过全国12315平台“我要举报”入口提交的举报信息，应当认为是向被申请人反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规线索的“举报”，而非与经营者发生消费者权益争议而起的“投诉”。被申请人已依法处理该“举报工单”，并将结果告知举报人。

二、被申请人已依法办理申请人提出的举报。

2024年2月29日，被申请人执法人员依法到某公司经营场所现场检查，经查明：1. 广州某商务有限公司持有有效营业执照备查；2. 现场执法人员打开某公司在“拼多多”平台经营的店铺“某小店”，涉事产品“山药南瓜酥”上架时间为2024年1月20日，单价为1元/件，平台显示销量为19件；3. 涉事产品负责人能提供广州某商务有限公司能提供该产品的索票索据，合格证明，证明其履行了进货查验义务；4. 广州某商务有限公司在执法人员的见证下架了涉事产品“山药南瓜酥”；5. 经调查，该产品的配料表上并无“蔗糖”成分；6. 广州某商务有限公司在拼多多开的店铺“某小店”销售的“山药南瓜酥”，标签显示该产品小麦面粉、山药粉、南瓜粉等糖碳水化合物已达到每100g有61.1g的含量，广州某商务有限公司宣

称该产品为“糖尿人定制”，存在误导、误解消费者的情况。

广州某商务有限公司对涉事产品“山药南瓜酥”宣传无蔗糖的行为不存在违法行为，但宣传“糖尿人定制”的行为，违反了《中华人民共和国广告法》第四条“广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者”的规定。针对申请人的举报，被申请人执法人员依法对广州某商务有限公司进行调查，鉴于广州某商务有限公司积极配合调查，主动下架相关产品，未造成危害，违法行为轻微并及时改正，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（一）项不予立案的情形，被申请人于2024年3月18日决定不予立案。

依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“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”的规定，被申请人于2024年2月26日收到申请人提出的举报后，依法进行处理，于2024年3月18日决定不予立案，并于同日依法将上述处理结果答复了申请人，已保障申请人的监督权与知情权。

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十一条第一

项规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：（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而被申请人未履行的证明材料”。本案中，申请人自主选择通过全国 12315 平台进行举报，且被申请人已对其举报进行处理。现有证据不足以证明申请人提交了符合形式与内容要求的投诉，申请人请求确认被申请人未处理投诉违法的复议请求缺乏事实与法律依据，申请人的行政复议申请不符合受理条件。申请人提起的事项不符合《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，恳请复议机关驳回行政复议申请。

本府查明：

申请人于 2024 年 2 月 22 日在广州某商务有限公司（下文简称“被举报人”）经营的拼多多平台网店“某小店”支付 15.1 元购买“山药南瓜酥饼干”，认为被举报人虚假宣传涉案产品为“无蔗糖”，但未标注蔗糖的具体含量，违反《中华人民共和国食品安全法》的规定，于 2024 年 2 月 26 日通过全国 12315 平台“我要举报”入口向被申请人反映线索，其举报内容为请求处罚、奖励并解决消费者权益争议。

2024 年 2 月 29 日，根据申请人反映的违法线索，被申请人前往被举报人经营场所进行检查。2024 年 3 月 18 日，被申请人根据检查情况，认为被举报人积极配合调查，主动下架涉案产品，未造成危害，违法行为轻微并及时改正，对申请人反映的举报事项作出不予立案决定，并于同日通过全国 12315 平台告知申请人其所反映的举报事项不予立案的结果。

以上事实，有涉案商品照片、涉案产品交易页截图、检查材料（若干）、全国 12315 平台举报详情等证据予以证实。

申请人申请确认被申请人未在法定期限内处理其投诉事项的行为违法，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”。《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外”。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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”。

本案中，申请人通过全国 12315 平台“我要举报”入口向被申请人反映线索，请求对被举报人进行处罚，根据上述规定，属于举报事项。被申请人于 2024 年 2 月 26 日收到线索后，根据调查情况，对申请人反映的举报事项作出不予立案决定，并于 2024 年 3 月 18 日通过全国 12315 平台告知其所举报事项不予立案的结果，其在法定期限内已对申请人所反映的举报事项进行处理。此外，关于主张被申请人未对其投诉事项进行处理。根据申请人的复议请求内容可知，其通过全国 12315 平台反映举报线索时，了解投诉和举报属于不同处理程序，在举报事项中不能包含投诉内容的情况下，仍坚持包含投诉内容且有关投诉事项仅表述为解决消费者权益争议，并无明确诉求内容，被申请人无法对其投诉事项开展工作，且有关投诉事项的处理可另循通过投诉程序向被申请人反映，其权利并未受到实际影响。故申请确认被申请人未在法定期限内处理其投诉事项的行为违法，缺乏法律依据，本府不予支持。

综上，被申请人在受理前已经履行法定职责，应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

二〇二四年四月十七日