

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〕120号

申请人：李某。

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4月3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4月30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：

一、依据《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》（〔2013〕行他字第14号），《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》

第二十八条第（二）项规定，举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有行政复议申请人资格。申请人认为申请人拥有行政复议资格。

二、依据《市场监督管理处理投诉举报暂行办法》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”。而被申请人仅仅对申请人的投诉内容做出终止调解的回复内容，对于该违法线索只字不提，明显适用法律错误。

三、被申请人称被投诉人自行整改。该回复并无任何法律依据及任何证据证明。申请人购买后发现存在非法添加一事进行查询相关法律得知，该产品属于违反《中华人民共和国食品安全法》第三十八条规定。食品安全大于天。民以食为天。申请人提供了商家存在违法行为。然而被申请人并未尽到相关义务、失职。

综上所述，申请人认为，被申请人的行为严重违反了相关法律的规定，且对申请人的权益造成了损失，应当重新审理申请人的投诉案件并作出合法处理。申请人依据《中华人民共和国行政复议法》的相关规定，特此申请复议。

被申请人称：

一、被申请人已依法履行法定职责。

2024 年 3 月 22 日，被申请人收到全国 12315 平台转来的投诉单，投诉单反映其在广州市某电子商务有限公司购买的“佛手膏”为不符合食品安全标准的食品。投诉请求为督促商家联系其处理此事。

2024 年 4 月 1 日，广州市某电子商务有限公司提交拒绝调解说明，表示其已向投诉人退款，但是对于赔偿，其明确表示拒绝投诉人的调解诉求，被申请人终止调解。

2024 年 4 月 3 日，被申请人通过全国 12315 平台将被投诉人拒绝调解，决定终止调解的情况告知申请人。

《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；”及《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”。

全国 12315 平台分别设置“我要投诉”和“我要举报”通道，且在“我要投诉”和“我要举报”里公告了“投诉须知”和“举报须知”，“投诉须知”明确说明由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”。申请人不服被申请人在全国 12315 平台上作出的终止调解的行为，属于对被申请人处理其投诉行为不服，被申请人已依法对其投诉事项进行处理。

综上，被申请人对申请人投诉广州市某电子商务有限公司告知其终止调解情况，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，恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

申请人称其于2024年3月19日在广州市某电子商务有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的天猫平台店铺“某专营店”购买产品“佛手膏”，收货后发现涉案产品为普通产品，配料中添加姜黄的行为，违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十八条的规定，便于2024年3月22日通过全国12315平台“我要投诉”入口，向被申请人反映，要求被申请人督促被投诉人联系其协商处理赔偿损失、退赔费用等事宜。

2024年4月1日，被申请人对申请人的投诉事项予以受理，并同日通过全国12315平台告知申请人上述结果。同日，被申请人组织被投诉人进行调解，其表示已向申请人退款，但拒绝申请人有关赔偿损失、退赔费用等调解诉求。因被投诉人明确拒绝调解，被申请人于2024年4月3日对申请人的投诉事项作出终止调解的决定，并于同日通过全国12315平台告知申请人上述调解结果。

以上事实，有涉案商品照片、全国12315平台截图、拒绝调解书等证据予以证实。

申请人不服被申请人于2024年4月3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，申请人通过全国 12315 平台“我要投诉”入口，向被申请人提出赔偿损失、退赔费用的诉求内容，属于投诉事项。被申请人对申请人的投诉事项依法受理后，根据申请人的诉求，组织被

投诉人进行调解，因被投诉人明确拒绝调解而于 2024 年 4 月 1 日作出终止调解的决定，后于 2024 年 4 月 3 日通过全国 12315 平台上告知申请人投诉事项终止调解的结果。故针对申请人的投诉事项，被申请人已在法定期限内履行相应职责。此外，关于申请人主张对被投诉人的违法行为进行查处，属于举报事项。因投诉和举报属于两个不同的处理程序，针对举报事项，申请人可循举报程序向被申请人反映。

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

二〇二四年五月二十七日

