

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〕359号

申请人：余某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人请求确认被申请人未在法定期限内对其提出的投诉事项作出是否受理并告知的行为违法，向本府申请行政复议，本府依法于2024年11月7日予以受理。本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人称：

申请人称本次复议针对的是投诉程序，其于2024年8月14日通过写信的方式向被申请人提出投诉举报饿了么点名：某凉拌，涉嫌售卖违法食品的违法行为，要求处理投诉和查处商家违法行为。使用的是邮政挂号信，邮政挂号信单号为XA38631111645，被申请人于2024年8月15日签收。

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条“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”的规定。被申请人应最晚于8月23日作出受理或者不予受理决定并告知申请人，申请人在此期间并未收到被申请人以任何方式的告知。

综上所述，被申请人未依法履行法定职责，构成程序违法，应当确认被申请人未在法定期限内告知是否受理投诉违法，请依法支持申请人的全部复议请求。

被申请人称：

一、被申请人已依法履行法定职责。

2024年8月15日，被申请人收到申请人的投诉举报信，称通过饿了么平台在广州市从化街口某凉拌菜美食店（下文简称“被投诉人”）购买“有机花菜”商品，后发现涉事商品涉嫌虚假宣传，要求查处并依法赔偿。2024年8月28日，被申请人执法人员依据相关线索，依法到位于广州市从化区街口街某号的广州市从化街口某凉拌菜美食店进行检查，现场由叶洁云配合，具体情况如下：1. 叶某能提供有效营业执照、食品经营许可证照备查；2. 执法人员打开被投诉人“饿

了么”外卖平台，未发现有“有机花菜”商品在售，被投诉人表示已更换名称：“靓靓花菜”，并已下架该链接；3.被投诉人反映该商品上架时间为2024年8月1日，销量为1件，销售单价为17元/件；4.被投诉人反映涉事产品于2024年8月1日上架，后于8月20日下架，表示同意退货退款，但认为申请人的索赔要求不合理，拒绝赔偿并拒绝进一步调解。

针对申请人的举报，被投诉人在上架该产品时对其性能描述不清晰，引起消费者误解，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者”的规定，该商品上架时间为2024年8月1日，累计销量为1件，销售额为17元，于2024年8月20日整改下架。因被投诉人积极配合整改，违法行为轻微，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9月5日决定不予立案。同时，被投诉人表示同意退货退款，但拒绝进一步赔偿调解。2024年9月5日，被申请人依法将上述结果答复录入平台办结工单，通过平台短信告知申请人处理结果。

二、被申请人已依法处理申请人提出的投诉。

《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”。

被申请人于2024年8月15日收到申请人提出的投诉举报信，于8月26日告知申请人受理决定，并依法处理举报。2024年8月28日，被申请人对被投诉人进行现场检查，因被投诉人同意退货退款，拒绝进一步赔偿调解，故被申请人于2024年9月5日通过平台短信将上述终止调解、不予立案的情况告知申请人。

综上，被申请人对申请人投诉举报事项作出不予立案、终止调解决定，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：

2024年8月13日，申请人通过信件（邮件号：XA38631111645）向被申请人邮寄投诉举报信，反映其于2024年8月7日在广州市从化街口某凉拌菜美食店（下文简称“被

投诉人”)经营的饿了么外卖平台店铺“某凉拌”下单外卖“有机花菜”，食用后认为涉案产品并非有机食品，被投诉人存在虚假宣传，要求被投诉人退还货款并赔偿 500 元。

2024 年 8 月 15 日，被申请人收到上述投诉举报信，并在全 12315 平台予以录入。2024 年 8 月 26 日，被申请人对申请人提出的投诉事项予以受理，并通过全国 12315 平台告知申请人上述结果。

2024 年 8 月 26 日，被申请人前往被投诉人所在经营场所进行检查，并组织被投诉人进行调解。

2024 年 8 月 28 日，被投诉人向被申请人提交《情况说明》，称其已自行整改，将涉案产品名称改为“靓靓花菜”，涉案期间累计销售产品 1 件，并同意为申请人办理退货退款申请，但拒绝赔偿调解。因被投诉人明确拒绝调解，被申请人作出终止调解的决定，并于 2024 年 9 月 5 日向申请人手机尾号“5295”发送短信，告知上述终止调解的结果。另，申请人在申请行政复议时，一并将上述短信截图作为证据提交。

以上事实，有投诉举报信、物流信息截图、情况说明、全国 12315 平台截图、短信截图等证据予以证实。

申请人请求确认被申请人未在法定期限内对其提出的投诉事项作出是否受理并告知的行为违法，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》第三条第一款规定：“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”，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，申请人要求被投诉人赔偿损失等诉求，属投诉事项。被申请人于2024年8月15日收到投诉材料，并于2024年8月26日对申请人提出的投诉事项予以受理，符合上述规定。此外，被申请人确在受理投诉事项后，依法开展监督检查及组织调解工作，并将调解结果告知申请人，且告知是否受理的行为系过程性行为，对申请人的权利义务并不产生实质影响。故针对申请人提出的投诉事项，被申请人已履行法定职责。

综上，被申请人在行政复议受理前已履行法定职责，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
二〇二四年十二月五日