

广州市白云区人民政府 驳回行政复议请求决定书

云府行复〔2023〕1324号

申请人：汪某涵。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市白云区机场路棠景南街21号。

法定代表人：邓文，职务：局长。

申请人不服被申请人未在法定期限内告知其对其投诉某(广州)商贸有限公司涉嫌销售不符合食品安全标准的食品是否受理的行为，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理。本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

确认被申请人未在法定期限内告知申请人是否受理其投诉的行为违法。

申请人称：

申请人于2023年10月26日通过广州市12345平台投诉某(广州)商贸有限公司经营没有中文标签的特殊食品(进口婴幼儿乳粉)的违法行为。表单号：XXX。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条、第四条、第七条、第十二条的规定，被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的职责。

该办法的第十四条规定：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。根据上述规定，本案中，申请人提交投诉事项，在2023年10月27日-11月6日为7个工作日，申请人并未收到任何形式的投诉受理告知。只在11月7日收到了广州政务短信表示商家拒绝调解，我局依法终止调解。

《广州市市场监督管理部门消费争议调解程序规定》第十二条处理消费投诉的工作人员应当在本机关决定受理消费投诉之日起5个工作日内，将投诉人投诉内容和诉求告知被投诉人，并向投诉人和被投诉人征询是否同意通过调解解决争议。

投诉的流程是先受理后调解。而该终止调解决定是在未受理投诉的情况下对被投诉人先予调解，故申请人对被申请人进行的调解因程序违法而不具有合法性，不能作为认定为终止调解事实的依据。涉嫌程序违法，且不属于瑕疵，对申请人权利义务产生了影响。

《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十七条规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的具体行政行为侵犯其合法权益提出行政复议申请，除不符合行政复议法和本条例规定的申请条件的，行政复议机关必须受理”。

《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）规定：“根据《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款、《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。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第十二条第（五）项之规定，公民、法人或者其他组织为维护自身合法权益向行政机关投诉，具有处理投诉职责的行政机关作出或者未作出处理的，该情形可以认定为与行政行为有利害关系。

申请人为维护自身合法权益，认为其在第三人某（广州）商贸有限公司购买的商品没有中文标签的行为侵害了申请人的财产权/身体健康权。而向市场监督管理部门进行投诉，其中投诉请求涉及到退还货款并赔偿等内容，根据上述司法解释规定，应当认定申请人具有利害关系。

综上：被申请人未在法定期限内告知申请人是否受理其投诉，违反了上述法律法规规定，应依法确认违法。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉请求进行处理。

1、广州12345政务服务便民热线中心于2023年10月26日收到申请人反映被投诉人某（广州）商贸有限公司销售的“婴幼

儿奶粉”涉嫌无中文标签的投诉工单及材料(投诉编号: XXX),于同日决定受理其投诉,申请人可通过广州 12345 进行进度查询,被申请人于同日收到申请人的投诉工单。

2、被申请人于 2023 年 10 月 31 日至位于广州市白云区某号某广场某号的被投诉人处进行现场检查,将申请人的赔偿诉求告知被投诉人并组织进行调解,由员工张某配合检查。被投诉人向被申请人提交了《营业执照》、《食品经营许可证》、《授权委托书》、法定代表人身份证复印件、配合检查人员身份证复印件等材料进行备查。经查,被投诉人具有合法经营资质,现场发现被投诉人有销售涉案产品。

3、因被申请人现场检查时发现被投诉人存在销售瓶身为 XXX 商标的“婴幼儿奶粉”涉嫌无中文标签的违法行为,决定对现场检查发现的 1 瓶婴幼儿奶粉采取扣押措施,作出《实施行政强制措施决定书》(穗云市监京溪强制字〔2023〕XXX 号)、场所/设施/财物清单,符合《中华人民共和国食品安全法》第一百一十条第(四)项“县级以上人民政府食品安全监督管理部门履行食品安全监督管理职责,有权采取下列措施,对生产经营者遵守本法的情况进行监督检查:……(四)查封、扣押有证据证明不符合食品安全标准或者有证据证明存在安全隐患以及用于违法生产经营的食品、食品添加剂、食品相关产品;……”的规定。

4、被投诉人于 2023 年 10 月 31 日向被申请人出具声明,表示拒绝接受调解。

5、因被投诉人拒绝调解，被申请人于2023年11月7日作出终止调解的决定，并于同日通过短信发送的形式告知申请人，申请人亦以同日收到申请人的短信告知。

6、被申请人经查询发现广州12345政务服务便民热线中心于2023年10月26日收到申请人反映被投诉人销售的“婴幼儿奶粉”涉嫌无中文标签的举报工单及材料（举报编号：XXX），被申请人于同日收到该举报工单，于2023年11月1日决定对现场检查发现被举报人销售的瓶身为XXX商标“婴幼儿奶粉”涉嫌无中文

标签的违法行为进行立案调查，并于2023年11月7日通过短信发送的形式将举报处理结果告知申请人。

二、被申请人作出的涉案回复程序正当、事实清楚、证据充分、适用法律正确。申请人复议理由不成立，请求驳回申请人行政复议申请。

1、被申请人作出的涉案回复程序符合法律规定。

广州12345政务服务便民热线中心于2023年10月26日收到申请人反映被投诉人某（广州）商贸有限公司销售的“婴幼儿奶粉”涉嫌无中文标签的投诉工单及材料（投诉编号：XXX），于同日决定受理其投诉，申请人可通过广州12345进行进度查询，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。

被申请人于 2023 年 10 月 31 日至位于广州市白云区某号某广场某号的被投诉人处进行现场检查，将申请人的赔偿诉求告知被投诉人并组织进行调解，由员工张某配合检查，被投诉人向被申请人明确表示拒绝接受调解，被申请人于 2023 年 11 月 7 日作出终止调解的决定，并于同日通过短信发送的形式告知申请人，申请人亦以同日收到申请人的短信告知，符合《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申请人和被申请人。”以及《广州市政务服务便民热线管理办法》第十七条第一款：“承办单位应当按照以下规定办理热线事项：（一）咨询类热线事项，自收到事项次日起 2 个工作日内办理并回复诉求人；（二）非咨询类热线事项，自收到事项次日起 10 个工作日内办理并回复诉求人。”的规定。

被申请人经查询，广州 12345 政务服务便民热线中心于 2023 年 10 月 26 日收到申请人反映被投诉人销售的“婴儿奶粉”涉嫌无中文标签的举报工单及材料（举报编号：XXX），被申请人于同日收到该举报工单，于 2023 年 11 月 1 日决定对现场检查发现被举报人销售的瓶身为 XXX 商标“婴幼儿奶粉”涉嫌无中文标签的违法行为进行立案调查，并于 2023 年 11 月 7 日通过短信发送的形式将举报处理结果告知申请人，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款“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“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之日起五个工作日内告知举报人。”的规定。

因此，被申请人作出的涉案回复程序正当，适用法律正确。

2、被申请人作出的涉案回复认定事实清楚。

被申请人于2023年10月26日收到申请人的投诉材料，于2023年10月31日至被投诉人处将申请人的赔偿请求告知被投诉人并组织进行调解。被投诉人向被申请人提交了《营业执照》（名称：某（广州）商贸有限公司，统一社会信用代码：91440101MA59MNLL2R）、《食品经营许可证》（许可证编号：JY144011104354575），被投诉人具有合法经营资质。被申请人现场检查确实发现被投诉人有销售涉案产品，该产品外包装瓶身未印有中文标签标识，被投诉人涉嫌销售无中文标签的“婴幼儿奶粉”的违法行为。被申请人决定对现场检查发现的1瓶婴幼儿奶粉采取扣押措施，符合《中华人民共和国食品安全法》第一百一十条“县级以上人民政府食品安全监督管理部门履行食品安全监督管理职责，有权采取下列措施，对生产经营者遵守本法的情况进行监督检查：（四）查封、扣押有证据证明不符合食品安全标准或者有证据证明存在安全隐患以及用于违法生产经营的食品、食品添加剂、食品相关产品；”的规定。被投诉人于2023

年 10 月 31 日向被申请人出具声明，表示拒绝接受调解。因被投诉人明确表示拒绝调解，故被申请人于 2023 年 11 月 7 日决定终止调解，符合《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。

三、申请人申请复议的事实和理由不成立，请求依法驳回其复议请求。

首先，被申请人作出的关于申请人与被投诉人之间的消费纠纷问题的答复于法有据并依法履行了告知义务，申请人无权要求撤销该回复内容，被申请人对涉案投诉的处理符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第二十一条第一款、第二款以及《广州市政务服务便民热线管理办法》的规定，被申请人已充分履行了告知义务，作出的终止调解决定于法有据。

其次，广州 12345 政务服务便民热线中心于 2023 年 10 月 26 日收到申请人反映被投诉人某（广州）商贸有限公司销售的“婴儿奶粉”涉嫌无中文标签的投诉工单及材料（投诉编号：XXX），于同日决定受理其投诉，申请人可通过广州 12345 进行进度查询。从申请人提交的复议申请材料可看出，申请人已于 2023 年 10 月 26 日得知自己的投诉事项被受理。

接着，广州 12345 政务服务便民热线中心于 2023 年 10 月 26 日收到申请人反映被投诉人销售的“婴幼儿奶粉”涉嫌无中文标签的举报工单及材料（举报编号：XXX），被申请人于同

日收到该举报工单，被申请人已于 2023 年 11 月 7 日将该举报工单处理的结果通过短信告知申请人，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款的规定。

最后，根据《中华人民共和国行政复议法》第六条“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。”以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第二款“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，首先，被申请人依法对申请人的投诉进行了处理，并将投诉处理结果通过短信发送的形式告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，保障了申请人的投诉权益。其次，被申请人对投诉进行调解属于事实行为，并非具体行政行为，该调解虽由被申请人主持进行，但是并不涉及行政权力的行使，在整个调解的过程中，被申请人始终处于“居中第三人”的地位，无论是程序的进行还是最终做成调解协议，被申请人始终与一个民事主体无异，并未运用行政权力。本案中，被申请人依法将申请人的投诉诉求告知被投诉人并组织进行调解，因被投诉人拒绝调解，被申请人依法决定终止调解，该居中组织调解的行为并非行政执法行为。因此，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》规定的受

理条件，鉴于本案已经受理，请求依法驳回申请人的行政复议申请。

综上所述，申请人申请行政复议的事实和理由不成立，请广州市白云区人民政府依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

2023年10月26日，广州12345政务服务便民热线中心（以下简称广州12345）收到申请人反映某（广州）商贸有限公司（以下简称被投诉人）销售的“婴幼儿奶粉”涉嫌无中文标签的投诉材料（编号：XXX），要求对被投诉人立案查处、依法赔偿。同日，广州12345决定受理申请人的投诉事项，申请人可通过广州12345查询该投诉事项的受理情况。

2023年10月31日，被申请人前往广州市白云区某号某广场某号的被投诉人登记住所处进行检查，并制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，主要内容为：执法人员在现场货架上发现一瓶XXX商标的奶粉，商品瓶身未印有中文标签标识，执法人员依法对上述奶粉实施扣押强制措施；被投诉人法定代表人张剑波委托张某在场配合检查。

同日，被投诉人出具《声明》，主要内容为：“汪某涵托人到店恶意购买无中文标签奶粉一事，个人赔款诉求不同意，不再接受调解。”2023年11月7日，因被投诉人拒绝调解，被申请人决定终止调解，并通过短信发送的形式告知申请人。

申请人不服被申请人未在法定期限内告知其对其投诉某（广州）商贸有限公司涉嫌销售不符合食品安全标准的食品是否受理

的行为，向本府申请行政复议。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。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。”根据上述规定，被申请人对辖区内的投诉依法具有处理职责。

《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。”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，广州 12345 于 2023 年 10 月 26 日收到申请人的投诉材料（编号：XXX），于同日依法受理该投诉事项，并通过平台告知申请人。被申请人于 2023 年 10 月 31 日根据投诉线索前往涉案地址现场检查，被投诉人于同日表示拒绝接受调解，被申请人遂于 2023 年 11 月 7 日决定终止调解，并于同日通过短信发送的形式告知申请人，符合前述规定，本府予以支持。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可在收到本《驳回行政复议请求决定书》之日起 15 日内，向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年一月三十一日

抄告：广州市市场监督管理局。