

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〔2024〕330号

申请人：徐某。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

申请人不服被申请人未对其投诉举报广州某食品有限公司涉嫌虚假宣传作出处理，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

责令被申请人依法履职并要求责令书面回复。

申请人称：

申请人于广州某食品有限公司开设的网店内成立买卖合同，发生纠纷后向被申请人通过邮政挂号信的方式投诉举报向被申请人反映该情况，被申请人签收后一直未履行职责，申请人认为：被申请人违反了相关的法律规定未履行职责是典型的渎职行为。

本案申请人对于被申请人的复议申请存在利害关系。申请人是因为自身权益受损，没有购买到自己想要的产品而发起的投诉举报，被申请人所行使的行政行为的结果必将对申请人本案所购买的产品会导致必然的经济损失，比如申请人购买了一个包子，包子里有一只蟑螂然后投诉举报，但是举报结果说与申请人无利害关系，从而导致购买包子金额的经济损失。秉着高效便民的原则申请人可以通过手持身份证原件录制视频或视频确认的方式，来确认本次复议申请，是本人真实意愿提出复议，避免采用劳民伤财的方式前往复议机关或邮寄身份证原件来核实本次复议的申请，特请复议机关查明事实，并在补正通知书/决定书/通知书中告知救济法院管辖具体名称。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉举报线索进行办理。

1.被申请人于2024年1月15日收到申请人邮寄的投诉举报材料，于2024年1月22日作出《关于受理告知书》（穗云市监12315字〔2024〕X号），决定受理该投诉，并邮寄告知申请人，申请人已于2024年1月24日签收。

2.被申请人于2024年1月30日至广州市白云区石井街某路X号房现场检查，由该公司员工陈某配合调查，依据现场检查情况依法制作了《现场笔录》《证据（复制）提取单》。被投诉举报人提供了配合检查人员身份证复印件、被投诉举报人的《营业执照》和《食品经营许可证》（副本）、生产厂家的《营业执照》（副

本)和《食品生产许可证》(副本)、《商标注册证》《授权书》《检验报告》备查,并就涉投诉举报事项出具了《情况说明》,明确表示拒绝调解。

3.因被投诉举报人已自行整改涉举报的违法行为,故被申请人于2024年2月2日作出《投诉举报处理回复函》(穗云市监石井举复字〔2024〕X号),决定不予立案,并于同日邮寄告知申请人不予立案和终止调解决定,申请人已于2024年2月3日签收。

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,申请人申请复议理由不成立。

1.被申请人作出的涉案回复程序符合法律规定。

被申请人于2024年1月15日收到申请人邮寄的投诉举报材料,于2024年1月22日决定受理该投诉,于2024年1月23日邮寄告知申请人受理其投诉,于2024年2月2日决定不予立案和终止调解,于同日邮寄告知申请人不予立案和终止调解的决定,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。”、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。”、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。”以及第三十一条第二款“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2024年1月30日至涉投诉举报地址现场检查，由该公司员工陈某配合调查。被投诉举报人持有《营业执照》(名称：广州某食品有限公司，统一社会信用代码：XXX)、《食品经营许可证》(编号：=JYXXX(1-1))。现场检查未在涉案地址发现涉案产品“某花生”，被举报人表示涉案产品由其向生产厂家连平县某实业发展有限公司采购，合作模式为“一件代发”，故涉案地址未留有涉案产品，并提供了生产厂家的《营业执照》《食品生产许可证》《商标注册证》《授权书》《检验报告》备查，表示涉案产品已获得商标授权，且产品质量亦符合国家标准。经查明，被投诉举报人于拼多多平台开设了“某食品专卖店”，于2023年10月20日开始上架销售涉案产品“某花生”，并在商品详情注明“是否含糖-无糖”。被投诉举报人表示在其被投诉举报后，便向生产厂家核实涉案产品是否含糖，厂家表示在涉案产品制作过程中并未额外添加糖，但花生本身自带糖分，故被投诉举报人立即对涉案产品的商品详情予以整改，目前商品详情为

“是否含糖-含糖”，并就整改情况出具了《情况说明》。因现场检查未发现被举报人存在涉举报的违法行为，被投诉举报人承认曾存在涉举报的违法行为，但已于被申请人调查前自行整改，故被申请人决定不予立案处理，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：

（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果”的规定，于法有据。另外，因被投诉举报人明确表示拒绝调解，故被申请人依法决定终止调解，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、被申请人已就涉案投诉举报依法核查并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉举报权益，请求依法驳回申请人的复议申请。

如上文所述，被申请人已对涉案投诉举报进行处理，并已在法定期限内邮寄处理结果至申请人《投诉信》中所载明的收件地址，物流信息亦显示申请人已签收，已充分履行了法定职责，保障了申请人的投诉举报权益，不存在未履行法定职责的行为。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条“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：（一）申请人认为行政机关不履行法定职责申请行政复议，行政复议机关受理后发现该行政机关没有相应法定职责或者在受理前已经履行

法定职责的”的规定，请求依法驳回申请人的复议申请。

综上所述，申请人的复议申请事实和理由不成立，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1月15日，被申请人收到申请人邮寄的投诉信等材料。投诉信主要内容为：被投诉人：广州某食品有限公司（陈晓映），地址：广州市白云区石井街某路X号房；投诉诉求：1.要求惩罚性赔偿金退一赔三（不足500元为500元），两项合计520；2.请予在收到投诉信起法定规定七个工作日内回复投诉人；3.一方拒绝调解请作为举报线索受理，并告知当事人；事实与理由：2024年1月3日，投诉人在被投诉人开设在拼多多店铺名为某食品专营店花费20.89元购买花生，订单编号210103-045481993181627，投诉人认为：无糖声称是对糖的一种声称，糖包括单糖和双糖，是碳水化合物的一种，因此当碳水化合物的含量为0时，糖含量必然0，产品营养成分表中碳水化合物标示为0时，符合无糖声称的条件，企业可进行相应的声称，其营养成分表中无需强制单独标示糖的含量，若碳水化合物含量不为0而糖含量为0时，也可进行无糖声称，此时则需要单独标示糖的含量，但是实际产品碳水化合物含量实际每100g碳水含量远远超过，中华人民共和国国家标准GB28050-2011食品安全国家标准预包装食品营养标签通则里表C.1能量和营养成分含量声称的要求和条件，该无糖的标准为：无或不含糖

≤0.5g/100g（固体）或100mL（液体）；被投诉人捏造事实做出与实际内容不相符的虚假信息，发布虚假广告，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》《GB28050-2011食品安全国家标准预包装食品营养标签通则》，致使投诉人上当受骗，请求市场监督管理局为了维护消费者利益和制止被投诉人违法行为及时处理。

2024年1月22日，被申请人作出穗云市监12315字〔2024〕X号《关于投诉受理告知书》，具体内容为：“徐某：近日，我局收到你关于广州某食品有限公司、广州某化妆品有限公司的投诉材料，经审查，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件，我局决定受理。”被申请人于2024年1月23日将上述《关于投诉受理告知书》邮寄送达申请人，申请人于2024年1月24日签收。

2024年1月30日，被申请人执法人员前往广州市白云区石井街某路X号进行现场检查，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》。其中，《现场笔录》主要内容为：根据线索，被申请人执法人员到广州市白云区石井街某路X号广州某食品有限公司进行现场检查，公司负责人陈某在现场配合检查，执法人员检查该公司在拼多多平台开设的“某食品专营店”网店页面，所销售的“忠信花王”商品详情中已标注为“是否含糖：含糖”，据当事人陈述，该商品此前详情页中标注为“无糖”，在收到消费者

反馈后，经与供货商确认该商品实际生产中为无添加糖，故当事人于2024年1月29日已将上述商品信息修改为“含糖”，当事人现场提供生产厂家的营业执照、食品经营许可证、授权书、检验报告等资料备查，因当事人与厂家为一件代发合作关系，执法人员在当事人经营现场未发现涉案商品实物。

同日，广州某食品有限公司向被申请人提交其《营业执照》与编号：JYXXX(1-1)《食品经营许可证》，以及连平县某实业发展有限公司的《营业执照》《食品生产许可证》、商标注册证与商标转让证明、授权书、《检测报告》《情况说明》等。其中，《情况说明》主要内容为：广州某食品专营店于2023年10月15日和连平县某实业发展有限公司达成合作，授权旗下品牌“某”于线上销售，合作模式主要是一件代发的模式，拼多多店铺于2023年10月20日上架销售；关于徐某于2024年1月3日下单并付款，广州某食品有限公司于1月4日通过圆通快递发出，物流显示1月6日签收，随后客户投诉该无糖产品，经与厂家核实情况，确实产品是有糖，1月29日，公司对本店的所有相关产品进行了修改；如不同意，公司不接受市场监督管理部门的调解，若有异议，走法律途径。

2024年2月2日，被申请人作出穗云市监石井举复字〔2024〕X号《投诉举报处理回复函》，主要内容为：经查，当事人广州某食品有限公司已自行整改涉诉产品的宣传信息，现场未有证据证明当事人存在市场监管违法行为，根据《市场监督管理行政处

罚程序规定》第二十一条第一项“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果”，决定该线索不予立案处理，对当事人的投诉工单，决定对该线索终止调解处理。被申请人于2024年2月2日邮寄送达申请人。

申请人不服被申请人未对其投诉举报广州某食品有限公司涉嫌虚假宣传作出处理，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。”根据上述规定，被申请人具有对辖区内的投诉举报进行处理的法定职权。

《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定：“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。检测、检验、检疫、鉴定以及权利人辨认或者鉴别等所需时间，不计入前款规定期限。”第二十条规定：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果……”《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。”第十六条第一款规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”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。”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。”《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定：“行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后，发现被申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的，决定驳回申请人的行政复议请求。”本案中，被申请人于2024年1月15日收到申请人的投诉举报材料，于2024年1月22日决定受理申请人的投诉，于2024年1月23日将《关于投诉受理告知书》邮寄送达申请人，经调查，于2024年2月2日决定不予立案及终止调解，于同日将《投诉举报处理回复函》邮寄送达申请人，被申请人已履行法定职责。关于申请人认为被申请人在签收其投诉信后一直未履行职责的意见，缺乏事实和法律依据，本府不予采纳。

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，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年四月十九日

抄告：广州市市场监督管理局。