北京市丰台区人民政府

驳回行政复议申请决定书

丰政复字〔2023〕1373号

申请人：冯某。

被申请人：北京市丰台区市场监督管理局。

申请人认为被申请人行政不作为，于2023年11月17日向本机关申请行政复议，本机关依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：1.确认被申请人未在法定期限内针对申请人2023年9月1日通过全国12315平台（投诉举报编号：1110106002023090106994029）“佳仙冰粉红糖玫瑰味”提出的投诉举报事项作出处理的行政行为违法；2.责令被申请人依法对上述投诉举报事项作出处理。

申请人称：被申请人行政不作为。主要理由是:

申请人2023年9月1日在全国12315平台的方式向北京市丰台区市场监督管理局投诉举报某公司销售的“佳仙冰粉红糖玫瑰味”违反食品安全标准一事。申请人提交了“投诉举报事项”中包括消费者投诉和举报违法线索两方面的事项。请求其依法受理申请人投诉举报：依法查处违法行为；对违法线索行政处罚，处罚完毕后奖励申请人；组织调解；法定时间内书面告知是否受理、立案及处理结果。申请人提交了产品消费票据和产品实物图片。经1069231512315短信显示被申请人在2023年9月1日已收到上述投诉举报材料，2023年9月12日被申请人通过全国12315平台告知受理而被申请人至今未向申请人做出是否调解终止是否立案或反馈办理结果的告知。申请人不服，遂依法提起本案行政复议。

申请人认为，依照《食品安全法》第八条第一款、第一百一十五条等规定被申请人依法承担辖区食品安全监督管理受理、查处及调解工作。被申请人作为案件承办机关在收到举报后应当依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条等相关法律法规的规定，被申请人针对上述举报线索应依法做出是否调解终止，是否立案的决定并告知申请人。然至复议之日已有48个工作日被申请人并未履行法定职责作出是否终止调解，是否立案或处理结果的告知，应由复议机关确认违法并责令限期作出告知。

被申请人称：被申请人回复内容合法。主要理由是：

一、被申请人对投诉举报的一般性告知不属于行政复议受案范围，本案不符合行政复议受理条件。二、被申请人具有受理投诉举报的法定职权。三、被申请人作出投诉受理和投诉终止调解决定并及时告知申请人，投诉处理程序合法，适用法律正确。四、被申请人已经认真履行职责依法作出结案反馈，告知申请人商家拒绝调解，投诉处理符合法定要求，不存在申请人所称不作为情形。

经审理查明：

2023年9月1日，申请人在全国12315平台投诉栏中投诉某公司（以下简称被投诉人），其投诉内容为：“本人于2023年8月29日在某超市购买了佳仙冰粉红糖玫瑰味，净含量240克，商品条形码6923120637984，该商品外包装标注其中红糖浆，食品分类食糖制品，配料：红糖，果脯糖浆，饮用水。玫瑰味果味酱，配料：白砂糖，玫瑰花，蜂蜜等。该食品为不符合食品安全标准食品，理由如下：1.该食品内部包装红糖浆配料表比外包装配料表多标注了山梨酸钾，内外包装配料不符。2.依据GB2760-2014规定，食糖制品糖浆分类为11.01.02其他糖和糖浆，该分类禁止添加山梨酸钾，涉案食品为超范围添加食品添加剂的食品。3.玫瑰味果味酱配料中只标注了玫瑰花，没有标注玫瑰花的种类，国家规定只有重瓣玫瑰花才可作为普通食品原料。综上，该食品违反了我国《食品安全法》GB7718和GB2760-2014等法律法规，请相关部门依法查处，依法组织调解，依法给予本人举报奖励，依法书面回复本人查处结果以及奖励情况”。申请人同时调价商品照片和购物小票。

2023年9月12日，被申请人告知申请人受理其投诉。被投诉人出具《情况说明》，表示无法满足投诉人的退赔需求。

2023年11月9日，被申请人作出《投诉终止调解决定书》，以经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议为由决定终止调解。

2023年11月20日，被申请人在全国12315平台上告知申请人投诉终止调解决定。

另查明，全国12315平台首页分别设置“我要投诉”、“我要举报”和“我要咨询”栏。点击“我要投诉”栏出现投诉须知，其中载明“1.本平台所称的投诉，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，请求市场监管部门解决该争议的行为……8.投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。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。”

上述事实有下列证据证明：

1、申请人提交的《行政复议申请书》等相关材料；

2、被申请人提交的《行政复议答复书》等相关材料；

3、北京市场监督投诉举报平台投诉单、商品照片及购物小票；

4、投诉受理告知截图、全国12315平台网页截图；

5、被投诉人营业执照和食品经营许可证复印件、授权委托书、法定代表人和受托人身份证复印件、《情况说明》、《投诉终止调解决定书》及告知截图等证据材料。

本机关认为：

根据《中华人民共和国食品安全法》第六条第二款“县级以上地方人民政府依照本法和国务院的规定，确定本级食品安全监督管理、卫生行政部门和其他有关部门的职责。有关部门在各自职责范围内负责本行政区域的食品安全监督管理工作”及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(2022第二次修正)第四条第二款“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”之规定，被申请人负有处理本辖区内有关食品安全投诉举报的行政职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(2022第二次修正)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：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（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；（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。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，申请人在全国12315平台投诉栏中投诉某公司。在调查过程中，被投诉人某公司明确表示无法满足申请人的诉求，被申请人依据上述规定决定终止调解并告知申请人终止调解决定，被申请人已经履行了投诉处理的法定职责。鉴于全国12315平台分别设置“我要投诉”和“我要举报”栏目，且投诉须知中已明确告知投诉人由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。因此，申请人以其提交的投诉举报事项中包括消费者投诉和举报违法线索两方面而主张被申请人未在法定期限内对其举报事项作出处理违法，本机关不予支持。

综上所述，根据《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（一）项的规定，本机关决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自收到本决定书之日起15日内依法向北京市丰台区人民法院提起行政诉讼。

二〇二三年十二月二十八日