广州市南沙区人民政府
行政复议决定书

穗南府复决〔2020〕125号

申请人：王某荣

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局

法定代表人：邱晓均，职务：局长

住所地：广州市南沙区凤凰大道东侧工商综合服务大楼

申请人不服被申请人未依法受理、答复申请人于2020年7月21日向被申请人投诉举报广州市某食品有限公司生产的“果维E夹心”不符合食品安全标准事宜，于2020年10月26日向本府申请行政复议，本府依法予以受理。现已审理终结。

申请人请求：

1.确认被申请人未依法受理答复申请人投诉举报行为违法；

2.责令被申请人依法受理投诉举报并限期答复申请人。

申请人称：

申请人在2020年7月21日向被申请人邮寄举报投诉信，举报投诉广州市某食品有限公司生产的“果维E夹心”不符合

食品安全标准一事，中国邮政网显示被申请人在2020年7月24日已签收。被申请人至今都没作出任何形式的受理或反馈办理结果，申请人也没收到任何关于延长办理期限的答复。被申请人在收到投诉举报后应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定，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。对于申请人的投诉事项，被申请人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申请人。被申请人不按照法律规定程序受理或反馈办理结果，申请人不服遂复议：被申请人在收到申请人的举报投诉后并没作出是否受理或反馈办理结果，违反《食品安全法》第一百一十五条，被申请人构成行政不作为。据此，请求法制机关支持申请人的全部诉求。

申请人提供了下列证据材料：购物小票、“果维E夹心”照片、举报投诉信等。

被申请人称：

一、申请人的投诉举报信中包含投诉和举报内容，应分别处理

申请人的《举报投诉信》包含了投诉内容和举报内容，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第20号）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。”和第七条规定“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。”，应分别处理投诉内容和举报内容。

根据《中华人民共和国食品安全法》第六条“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”，第一百一十五条“县级以上人民政府食品安全监督管理等部门应当公布本部门的电子邮件地址或者电话，接受咨询、投诉、举报。接到咨询、投诉、举报，对属于本部门职责的，应当受理并在法定期限内及时答复、核实、处理；对不属于本部门职责的，应当移交有权处理的部门并书面通知咨询、投诉、举报人。”以及《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113 号）之规定，有权行使行使食品药品管理领域法律、法规、规章规定行政处罚权相关监督检查、行政强制职权的部门为南沙区综合行政执法局。又根据《南沙区综合行政执法改革若干问题的工作指引》(穗南编函〔2019〕1 号)之规定，综合执法范围内，涉嫌违法的交由区综合行政执法局负责。因此，申请人《举报投诉信》中有关

投诉的内容由被申请人负责处理，有关涉嫌违法线索的举报内容由南沙区综合行政执法局负责处理。

二、被申请人已依法处理申请人的投诉事项

关于申请人提交的被投诉人生产的“果维E夹心”不符合食品安全标准的投诉内容，被申请人已依法处理。被申请人于2020年7月29日收到广州市市场监督投诉举报平台投诉单(编号：21440115002020072902185256)，要求被申请人对申请人的投诉事项进行处理。2020年8月24日，被申请人到广州市某食品有限公司（下称“被投诉人”）注册地址进行现场检查，经查被投诉人已不在注册地址从事经营活动，现场没有生产加工行为和生产加工设备，其后通过向被投诉人的工作人员（刘某敏）了解，被投诉人由于经营不善，已自行结业，无法联系相关人员投诉处理。期间，被申请人于2020年8月21日、8月27日、9月1日、9月7日分别致电申请人王某荣均提示无人接听，无法将上述检查情况告知申请人。鉴于前述情况，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条“（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”之规定，被申请人依法作出终止调解处理并于2020年9月11日在“全国12315平台”理结该投诉单。

三、申请人的举报内容不属于被申请人职责范围，被申请人已按照程序要求移交有权处理部门并书面通知申请人

关于申请人提交的被投诉人生产的“果维E夹心”不符合食品安全标准的举报，根据《中华人民共和国食品安全法》第

一百一十五条以及《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）的有关规定，对不属于本部门职责的，应当移交有权处理的南沙区综合行政执法局负责并书面通知咨询、投诉、举报人。被申请人于2020年7月28日分别作出《举报转办情况告知书》(穗南市监分送〔2020〕第1004号)和《举报转办情况告知书》(穗南市监转办〔2020〕第5398号)，并于2020年7月29日邮寄送达至申请人和南沙区综合行政执法局。被申请人已按照规定及时将投诉举报材料移交至有权处理的部门并书面通知申请人。

综上，被申请人已经按照法定程序处理了申请人投诉举报内容，请区人民政府依法驳回申请人的复议请求。

被申请人提供了下列证据材料：《投诉举报信》《广州市市场监督投诉举报平台投诉单》（编号：21440115002020072902185256）、现场检查照片、系统处理截图、《举报转办情况告知书》（穗南市监分送〔2020〕第1004号）及送达凭证、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2020〕第5398号）及送达凭证等。

本府查明：

2020年7月27日，被申请人收到申请人王某荣对被投诉举报人广州市某食品有限公司（以下简称被投诉举报人）生产的“果维E夹心”不符合食品安全标准的投诉举报事项。2020年7月29日,被申请人在广州市市场监督投诉举报平台上登记

了该投诉举报。

2020年7月28日，被申请人向南沙区综合行政执法局发出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2020〕第5398号），并于2020年7月29日送达。同日，被申请人作出《举报转办情况告知书》（穗南市监分送〔2020〕第1004号），告知申请人其已根据《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》的规定，将申请人的举报转办至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，并提供了联系方式。于2020年月29日邮寄送达给申请人。

2020年8月28日，被申请人到被投诉举报人进行现场检查。现场检查照片显示，被投诉举报人已不在其营业场所经营。

2020年9月7日，因被申请人无法联系申请人、被投诉举报人进行调解，被申请人作出终止调解处理并于2020年9月11日在“全国12315平台”对该投诉进行理结处理。

另查明，广东省人民政府于2019年5月16日发布《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号），广州市南沙区综合行政执法局是广州市南沙区人民政府管理的综合行政执法机构，行使行使食品药品管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权。

上述事实有下列证据予以证实：《投诉举报信》《广州市市场监督投诉举报平台投诉单》（编号：21440115002020072902185256）、现场检查照片、系统处理截

图、《举报转办情况告知书》（穗南市监分送〔2020〕第1004号）及送达凭证、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2020〕第5398号）及送达凭证、《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）等。

本府认为：

一、被申请人具有对申请人投诉举报行为作出处理的法定职权。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条、第十二条和第二十五条的规定，被投诉举报人的住所地在被申请人的行政管辖范围内，因此，被申请人具有对申请人的投诉、举报依法作出处理的法定职权。

二、被申请人对申请人的投诉事项履行法定职责，但程序违法

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条第一款“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”及第二十一条“……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与被投诉人”的规定，本案中，被申请人作为商品质量监督管理部门，对于投诉人提出的投诉事项依法具有受理、调查处理、答复告知等职责。被申请人通过广州市市场监督投诉举报平台受理申请人的投诉，经依法调查，查明被投诉举报人因经营不善，已不在登

记地址从事经营活动，被申请人在客观上无法组织申请人与被投诉举报人进行调解处理。因此，被申请人对申请人的投诉经调查等程序后决定终止调解，已实质上履行了对申请人的投诉事项进行处理的法定职责。但被申请人在通过电话方式无法告知申请人受理、调解等情况下，未穷尽告知途径告知申请人，且未能在法定的期限内将终止调解的决定告知申请人与被投诉人，违反了《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定，属程序违法。

三、被申请人对申请人的举报内容移交广州市南沙区综合行政执法局处理，并向申请人书面告知移送情况，符合《中华人民共和国食品安全法》第一百一十五条的规定，已履行其法定职责。

综上所述，被申请人对申请人的投诉、举报事项已履行法定职责，但被申请人未将告知申请人投诉事项处理情况属程序违法，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项的规定，本府决定如下:

确认被申请人对申请人投诉事项处理程序违法，责令被申请人在收到本决定书之日起七个工作日告知申请人投诉事项处理结果。

申请人如对本决定不服,可以自接到本决定之日起 15 日内向广州铁路运输法院提起行政诉讼。

2020 年 12 月 23 日