

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕372号

申请人：张X。

被申请人：广州市南沙区市场监督管理局。

地址：广州市南沙区黄阁镇凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

法定代表人：郑康，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年10月17日作出的办结反馈，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

1. 撤销被申请人于2023年10月17日作出的办结反馈；
2. 责令被申请人重新立案调查。

申请人称：

申请人于2023年8月6日向被申请人投诉XX百货食品贸易有限公司（下称被投诉举报人）销售的花胶存在4种食品安全问题。被申请人以产品为散装农产品为由，驳回了申请人的所有投诉内容与要求。

1. 产品赠品为“三无”产品。其和实际购买产品无关，无论购买产品是农产品还是散装、预包装，其赠品都不应该为“三无”产品。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条、第二十三条之规定，在“经营者向消费者提供的商品和服务”的表述中并没有排除包含赠品，申请人因购买商品获得赠品，申请人就与被投诉举报人形成一种消费关系，如赠品有质量问题，被投诉举报人应对其实行“三包”，即包修、包换、包退。所以，被申请人对关于产品的“三无”赠品这一投诉直接无视，系违法行为。

2. 产品存在医疗保健宣传。按照《中华人民共和国食品安全法》第二条、第七十一条、第七十三条的规定，不得进行医疗保健宣传。被申请人对此投诉也视而不见。

3. 产品无保质期。无论是农产品还是散装食品，都需要保质期来约束产品，在《中华人民共和国食品安全法》中有明确规定。

4. 被申请人认为，被投诉举报人按基本计量单位进行定价售卖，属于散装食品，只是通过客户的需求对商品做出简易的包装。但是，申请人在购买时，并无任何需求，也并未对商品包装提出任何要求，所有包装均是被投诉举报人自行作出的决定，属于主观上的违法。

被申请人以产品为散装农产品为由，对申请人的投诉全都驳回，属于明显的违法行为。综上所述，被申请人滥用自由裁量权利，仅认为是农产品就属于合法合格的处理意见，与实际情况不符，也使申请人的合法权益无法得到充分的保护。

被申请人答复称：

被申请人于 2023 年 8 月 6 日收到申请人的投诉举报。申请人反映其在被投诉举报人处购买的花胶存在食品安全问题，故提出投诉举报。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条的规定，被申请人对申请人的投诉和举报予以分别处理，依法履行职责。

一、被申请人已依法告知申请人的投诉事项受理情况并依法处理申请人的投诉内容，已履行了行政职责。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十七条、《中共广州市南沙区委机构编制委员会关于印发〈中共广州市南沙区万顷沙镇委员会、广州市南沙区万顷沙镇人民政府职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（穗南编〔2020〕54 号）第四条等规定，被申请人收到申请人的投诉（投诉单编号：144011500202308067886XXXX）后，于 2023 年 8 月 7 日通过全国 12315 平台分流至广州市南沙区万顷沙镇人民政府，并于 2023 年 8 月 8 日通过短信告知申请人其投诉事项已转广州市南沙区万顷沙镇人民政府。

广州市南沙区万顷沙镇人民政府针对投诉事项的处理情况：2023 年 8 月 13 日，经审查，工作人员认为申请人投诉事项符合受理条件，决定受理，并通过全国 12315 系统告知申请人受理情况。后工作人员对申请人的投诉事项展开调解。调解中，被投诉举报人表示不接受申请人提出的诉求。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条等规定，依法作出终止调解处理，并通过短信告知申请人处理

结果。被申请人已在法定期限内履行了法定职责，依法处理了申请人的投诉事项。

二、申请人的举报事项不属于被申请人职责范围，被申请人已依法将举报事项移送至有处理权限的部门，处理程序合法，不存在违法违规的情形。

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》（粤府函〔2019〕113号），南沙区综合行政执法局负责在南沙区范围内行使工商、质监、食品药品等领域法律、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，处理相关的举报事项，被申请人不具备对涉嫌违法违规行为的举报线索的处理职权，因此，被申请人于2023年8月7日作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），次日通过OA系统转送至南沙区综合行政执法局，并通过短信告知申请人其举报事项已移送至有权处理机关。

综上，被申请人已按法定程序处理了申请人的投诉举报，已履行完毕相关行政职责，不存在违法行为。

本府查明：

2023年8月6日，申请人通过全国12315平台进行投诉举报，并形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：144011500202308067886XXXX）。该投诉单主要载明：“投诉人：张X。被投诉举报人：XX百货食品贸易有限公司。商品/服务类型：其他食品；订单号：345459229587083XXXX；投诉诉求：退货、退赔费用、赔偿损失；投诉内容：产品为花胶。产品存在的问题为：1. 产品赠品为‘三无’产品；2.

产品包装上宣传美容养颜，补精益血；3. 产品宣传高蛋白低脂肪，但是并没有标明具体含量，不符合 GB28050 标准的规定；4. 该产品无保质期，综上所述，该产品存在严重的食品安全问题。本人请求：1. 立案调查；2. 按照《中华人民共和国食品安全法》第 148 条赔偿。”

2023 年 8 月 7 日，被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第 XX 号），将被举报人涉嫌违法违规的举报线索转送南沙区综合行政执法局处理，并于次日以电子公文形式送达南沙区综合行政执法局。

2023 年 8 月 8 日，被申请人通过短信平台向申请人手机号码成功发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】张 X：我局已收到你关于 XX 百货食品贸易有限公司的投诉事项，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，已将你的投诉事项转广州市南沙区万顷沙镇人民政府。另你反映被投诉公司存在涉嫌违法违规的行为，因我局不具备对涉嫌违法行为的举报线索的调查处理职权（详见《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》），现已将你的举报线索转送至有处理权限的南沙区综合行政执法局处理，后续进展情况及处理结果详询南沙区综合行政执法局（联系电话：020-34683686）。”

2023 年 8 月 13 日，被申请人决定受理申请人投诉事项，并通过全国 12315 平台告知申请人投诉事项受理情况。

2023 年 10 月 17 日，被投诉举报人向被申请人提交《情况说明》，载明：“我司收到‘全国 12315 平台’投诉工单（编号：144011500202308067886XXXX）的有关投诉。经过

我司调查，决定不接受投诉人诉求。原因如下：我司有营业执照和食品经营许可证，通过电商平台售卖的产品，按基本计量单位进行定价售卖，属于散装食品，只是通过客户的需求对商品做出简易的包装，并没有进行任何加工，故不属于预包装食品。该商品实为当地渔民对新鲜鱼鳔的一个简单的晾干、干晒过程，并没有经过特殊处理、加工属于初级农产品内的渔业类产品。能提供该商品的检验报告，符合 GB10136-2015 食品安全国家标准动物性水产制品。”

2023年10月17日，被申请人通过全国12315平台向申请人作出办结反馈，载明：“我办两名执法人员就投诉事项前往涉事主体XX百货食品贸易有限公司进行调查处理。经核查，该公司正常经营，并提供营业执照和食品经营许可证，被投诉的商品通过电商平台售卖，按基本计量单位进行定价售卖，属于散装食品，只是通过客户的需求对商品做出简易的包装，并没有进行任何加工，故不属于预包装食品。根据该公司提供的进货单据和进货渠道现场检查，该商品实为当地渔民对新鲜鱼鳔的一个简单的晾干、干晒过程，并没有经过特殊处理、加工，属于初级农产品内的渔业类产品。同时提供了该商品的检验报告，符合 GB10136-2015 食品安全国家标准动物性水产制品。2023年10月16日下午16点47分，我队执法人员致电投诉人告知其上述调查结果。”

2023年10月27日，被申请人通过短信平台向申请人手机号码成功发送告知短信，该短信载明：“【南沙区市场监管局】张X：承办单位工作人员就投诉事项前往涉事主体XX百货食品贸易有限公司进行调查处理。经核查，该公司正常

经营，并提供营业执照和食品经营许可证，被诉的商品通过电商平台售卖的产品，按基本计量单位进行定价售卖，属于散装食品，只是通过客户的需求对商品做出简易的包装，并没有进行任何加工，故不属于预包装食品。根据该公司提供的进货单据和进货渠道现场检查，该商品实为当地渔民对新鲜鱼鳔的一个简单的晾干、干晒过程，并没有经过特殊处理、加工，属于初级农产品内的渔业类产品。同时提供了该商品的检验报告，符合 GB10136-2015 食品安全国家标准动物性水产制品。关于您的赔偿诉求，因被诉公司明确表示不同意任何退赔诉求，且拒绝继续接受调解，根据《市场监管投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定，予以终止调解。”

2023 年 10 月 25 日，申请人不服被申请人作出的办结反馈，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提交的全国 12315 平台投诉单（编号：144011500202308067886XXXX）截图；被申请人提交的短信发送截图、《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第 XX 号）、《情况说明》等。

本府认为：

一、被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

《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 61 号）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。”第十二条第一款规定：“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”本案中，被投诉

举报人住所地在南沙区，属于被申请人行政区域管辖范围，因此，被申请人具有对申请人的投诉事项进行处理的法定职权。

二、被申请人对申请人的投诉事项作出的处理事实清楚，证据充分，适用依据正确。

《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61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。”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。”故，被申请人对申请人的投诉和举报事项应按上述规定分别予以处理。

关于申请人的投诉事项处理。《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61号）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：（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，申请人于2023年8月6日通过全国12315平台提出的投诉事项为退货、退赔费用、赔偿损失。被申请人于2023年8月13日受理后，进行调查，并依法进行调解，但因被投诉举报人明确表示拒绝调解，故被申请人依据《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61号）第二十一条的规定，终止调解，并发送短信告知申请人终止调解的决定和理由，事实清楚，证据充分，适用依据正确，本府予以认可。

关于申请人在投诉单中主张产品赠品为“三无”产品、包装上宣传美容养颜补精益血功效、产品宣传的高蛋白低脂肪没有标明具体含量及无保质期等食品安全问题并请求立案调查，属于举报事项。《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61号）第二十五条规定：“举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。”

《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）第一条规定：

“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，统一在广州市南沙区和广州南沙经济技术开发区、中国（广东）自由贸易试验区广州南沙新区片区、广州南沙保税港区范围内实施综合行政执法工作。”

第二条规定：“广州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：（一）行使工商行政管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；（二）行使质量技术监督管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使。……其他行政主管部门不得再行使……”根据上述规定，举报由被举报行为发生地的市场监督管理部门依法予以处理，法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。

依照《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）的规定，发生在广州市南沙区域内的涉工商行政管理领域和质量技术监督管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权由广州市南沙区综合行政执法局行使，故，申请人的举报事项应由广州市南沙区综合行政执法局依法处理。被申请人作出《举报转办告知书》（穗南市监转办〔2023〕第XX号），将被投诉举报人涉嫌违法违规的举报线索转送南沙区综合行政执法局处理，依法有据。

综上，被申请人作出的办结反馈，认定事实清楚，证据充分，适用依据正确。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第一项规定，维持被申请人作出的办结反馈。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》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

二〇二三年十二月二十日