

# 广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕607号

**申请人：**曹 XX。

**被申请人：**广州市南沙区市场监督管理局。

**地址：**广州市南沙区凯翔路3号市场监管综合服务大楼。

**负责人：**郑康，职务：局长。

申请人认为被申请人未履行投诉处理法定职责，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，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终止调解决定的行为违法，并责令被申请人依法履行法定职责。

**申请人称：**

申请人于2024年9月2日在广州XX供应链有限公司XX分公司经营的XX生活超市购买了“一款XX鲜肉芹菜水饺”，购买后

发现该产品有违反法律法规的情形，遂向被申请人邮寄投诉举报材料，要求退货退款。被申请人签收申请人投诉举报材料，于2024年9月19日作出投诉受理决定，但截至2024年11月23日，被申请人未向申请人告知投诉事项是否终止调解，已超过法定期限，违反《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第四十六条第三款的规定，属程序违法，应确认违法并责令限期告知。

### **被申请人答复称：**

#### **一、案件基本情况。**

被申请人于2024年9月14日收到申请人的投诉举报，申请人称其在被投诉举报人广州XX供应链有限公司XX分公司经营的XX生活超市购买了一包XX牌鲜肉芹菜水饺，外包装标注生产批次为20230725合格A02，保质期为12个月，在申请人购买时已超过保质期。申请人认为被投诉举报人的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条，进行投诉举报。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款及第七条的规定，被申请人于2024年9月19日作出《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号）告知申请人其投诉事项予以受理，其举报事项待核查后再另行答复，并通过电子邮箱送达申请人。

二、被申请人已依法处理申请人的投诉内容，并在法定期限内告知其处理依据及结果，已履行行政职责，不存在程序违法。

关于申请人投诉的事项，被申请人于2024年9月18日在全

国 12315 平台进行录入，形成投诉单（编号：2144011500202409180896XXXX），随即前往被投诉人登记地址展开调解。双方就投诉事项无法协商一致，被申请人终止调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定，被申请人 2024 年 9 月 14 日收到申请人投诉后，于 2024 年 11 月 28 日通过短信形式告知其终止调解的依据及结果。被申请人已依法处理申请人的投诉内容，并在法定期限内告知结果，不存在申请人所述程序违法事实。

需要特别说明的是，2024 年 12 月 4 日，申请人已与被投诉举报人就投诉事宜达成和解。

三、被申请人已依法处理申请人的举报内容，已履行行政职责。

关于申请人举报的事项，被申请人于 2024 年 9 月 18 日在全国 12315 平台进行录入，形成举报单（编号：2144011500202409180896XXXX），并立即前往被投诉举报人经营地址核查，现场未发现在售案涉批次水饺，被投诉举报人称其未销售过申请人举报的案涉批次水饺并提供进货单据，另表示供应商也能证明被投诉举报人未购入案涉水饺的事实。因此，被申请人要求被投诉举报人配合提供相关证据材料，但截至法定核查期限届满，被投诉举报人仍未提供相关材料，被申请人无法做进一步核查。鉴于被投诉举报人不认可举报事实，现场检查未发现违法事实，申请人的举报事项不符合《市场监督管理行政处罚程序

规定》第十九条规定的立案条件，被申请人作出不予立案的决定，并于 2024 年 11 月 5 日通过短信告知申请人处理结果。

综上所述，被申请人已经按照法定程序处理了申请人投诉举报内容，履行完毕相关行政职责，请复议机关依法驳回申请人的复议请求。

### **本府查明：**

2024 年 9 月 14 日，被申请人收到申请人邮寄的《履职申请书》及购买凭证等相关投诉举报材料。其中，《履职申请书》主要内容为：“申请人：曹 XX，文书送达地址：205967XXXX@qq.com。申请事项：申请人于 2024 年 9 月 2 日在广州 XX 供应链有限公司 XX 分公司（下称被投诉举报人）经营的 XX 生活超市购买了‘一款 XX 鲜肉芹菜水饺’，后发现该水饺生产批次为 20230725 合格 A02，保质期为 12 个月，现已经超过保质期，违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条的规定。诉求为赔偿 1000 元、查处没收涉案产品、依法处罚被投诉举报人、奖励申请人。”

被申请人依法将申请人投诉和举报事项分别处理。其中，被申请人于 2024 年 9 月 18 日将申请人投诉的相关信息登记在全国 12315 平台，形成《广东市场监管投诉举报平台投诉单》（编号：2144011500202409180896XXXX）。2024 年 9 月 19 日，被申请人作出《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX 号），告知申请人对其提出的投诉事项予以受理，并于同日将该《投诉举报告知书》通过电子邮箱发送至申请人指定文书送达地址。

2024年9月27日，被申请人前往被投诉举报人住所广州市南沙区XX街道XX路XX号之二XX铺进行现场检查并制作《监督意见书》。

2024年11月27日，申请人认为被申请人未履行投诉处理法定职责，向本府申请行政复议。

2024年11月28日，被申请人通过短信方式告知申请人终止调解决定，短信内容为：“您（编号为：2144011500202409180896XXXX）的投诉，我单位就涉诉事项展开调解，前往被诉商家：广州XX供应链有限公司XX分公司，登记地址：南沙区XX街道XX路XX号之二XX铺进行核查，现场未发现市民反映的相同生产日期的产品存在，被诉商家提供近期该产品的进货台账给我单位，未发现生产批号为20230725合格A02的进货记录。被诉商家表示同意补偿300元，我单位工作人员联系市民，其对此表示不同意。经调解，双方无法达成一致，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十条相关规定，依法终止调解，建议市民通过法律途径维护自身权益。”2024年12月4日，被投诉举报人与申请人达成和解，被投诉举报人向申请人退款10.9元并支付300元的赔偿金。

另查明，被投诉举报人住所为广州市南沙区XX街道XX路XX号之二XX铺，经营范围包括食品销售（仅销售预包装食品）、日用百货销售、食品销售等。

上述事实有下列证据予以证实：《履职申请书》、购买凭证、

《投诉举报告知书》（穗南市监复〔2024〕XX号）、《监督意见书》、短信截图、微信聊天记录及付款截图等。

**本府认为：**

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十六条规定：“消费者与经营者发生消费者权益争议的，可以向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉。自然人、法人或者其他组织可以向市场监督管理部门或者其他有关行政部门举报，反映经营者涉嫌违法的线索。”《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。”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。”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，申请人向被申请人反映被投诉举报人涉嫌销售超过保质期食品的问题，要求赔偿、查处、奖励等，属于市场监督管理领域的投诉举报事项，且被投诉举报人住所地位于广州市南沙区，被申请人作为广州市南沙区市场监督管理部门，具有对申请人投诉举报事项作出处理的法定职权。

本案的争议焦点为被申请人是否已履行投诉处理法定职责。

《中华人民共和国立法法》第九十九条第二款规定：“行政法规的效力高于地方性法规、规章。”2024年7月1日开始施行的《中

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第四十六条第二、第三款规定：“有关行政部门应当自收到投诉之日起7个工作日内，予以处理并告知消费者。对不符合规定的投诉决定不予受理的，应当告知消费者不予受理的理由和其他解决争议的途径。有关行政部门受理投诉后，消费者和经营者同意调解的，有关行政部门应当依据职责及时调解，并在受理之日起60日内调解完毕；调解不成的应当终止调解。调解过程中需要鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计算在60日内。”2022年11月1日开始施行的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（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；……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。”根据前述规定，当行政法规与部门规章存在冲突时，应优先适用更高位阶的行政法规。而《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》上述“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”的规定并不违背相关法律法规。故，市场监督管理部门若自投诉受理之日起60日内调解不成的，应当终止调解，并在调解终止之日起7个工作日内告知投诉人处理结果。

本案中，被申请人于2024年9月14日收到申请人的投诉事项，于2024年9月19日决定受理并于同日告知申请人受理决定。被申请人受理申请人提出的投诉事项后，依法对投诉事项展开调

解。因申请人与被投诉举报人无法就投诉事项达成调解协议，被申请人于2024年11月28日通过短信方式告知申请人终止调解决定，已履行投诉处理的法定职责，本府予以认可。需要指出的是，根据上述规定，被申请人最迟应于2024年11月27日告知申请人终止调解决定。故，被申请人于2024年11月28日告知申请人终止调解决定，属程序轻微瑕疵，鉴于申请人与被投诉举报人已就本案投诉事项达成和解，本府在此仅对该程序瑕疵予以指正。

**本府决定：**

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

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，依法向广州铁路运输法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二五年一月二十二日