

# 广州市荔湾区人民政府

## 行政复议决定书

荔湾府行复〔2022〕156号

**申请人：**张某某，男，1999年12月生。

**地址：**山东省莒南县某某5号。

**被申请人：**广州市荔湾区市场监督管理局。

**地址：**广州市荔湾区长寿西路70号。

**负责人：**刘某某，职务：局长。

申请人不服被申请人于2022年6月7日在全国12315平台作出的投诉事项（投诉编号：1440103002022050571193354）处理反馈答复，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，现已审查终结。

**申请人请求：**

一、撤销被申请人作出的反馈答复决定；二、责令被申请人重新做出处理并书面邮寄告知。

**申请人称：**

申请人于2022年5月5日通过全国12315平台投诉广州市

荔湾区某某茶行销售小青柑事宜，为此申请人提供了产品照片、订单截图等证据，2022年6月7日被申请人作出结案反馈，其内容与本人投诉不符。申请人认为：一、涉案产品为小青柑，属于预包装食品，本人投诉内容是该产品无厂名、厂址和执行标准等内容，并未投诉该产品是无产品。申请人认为涉案产品违反《国家食品安全标准预包装食品标签通则》和《食品安全法》第67条，应当立案从重处罚；二、依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《食品安全法》等，依法处理消费者投诉举报和保障产品质量申诉举报途径的畅通是被申请人基本的法定职责。

**被申请人答复称：**

一、有法定职权依据。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。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。”的规定，答复人具有对申请人投诉事项予以处理的行政职权。

二、答复人已依法处理申请人的投诉事项。

2022年5月5日，答复人在全国12315平台接到申请人的投诉事项（登记编号：1440103002022050571193354），反映其通过广州市荔湾区某某茶行（以下简称“被投诉人”）开设的抖音店铺购买的小青柑缺少厂名厂址、无执行标准配料表等问题，诉求内容是：“赔偿损失，退赔费用，退货”。

2022年5月17日，答复人根据投诉事项对被投诉人的注册登记住所广州市荔湾区某某号广东芳村某某档进行现场检查。被投诉人持《营业执照》、《食品经营许可证》正常从事经营活动。执法人员现场检查发现店内经营有小青柑，该小青柑产品为散装食品；执法人员现场检查了该产品大包装箱，该包装箱上注明了品名、配料、执行标准、产品许可证号、生产日期、保质期、生产厂家及生产地址等相关情况，且上述茶行负责人提供了被投诉小青柑产品的检验报告、进货单据、销售记录为证。其在网上销售的产品为消费者下单之后通过大包装内拆零销售，现场包装之后邮寄给消费者。根据《中华人民共和国食品安全法》第六十八条：“食品经营者销售散装食品，应当在散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期以及生产经营者名称、地址、联系方式等内容。”的规定，因该茶行在散装包装外缺少生产厂家联系地址、联系方式等内容，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条第七款：“违反本法规定，有下列情形之一的，由县级以上人民政府食品安全监督管理部门责令改正，给予警告；……（七）食品经营者未按规定要求销售食品；……”的规定，答复人已于2022年5月17日当天责令其改正，并给予警告。对于申请人“赔偿损失，退赔费用，退货”的诉求，经答复人进行调解，被投诉人拒不接受申请人赔偿请求，并于5月31日出具了《情况说明》，答复人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定，终止调解。

据此，答复人已依法处理申请人的投诉事项，已经依法履职。答复人对上述投诉调查处理的相关证明材料，详见附件《证据（依据）材料》。

### 三、答复人对申请人投诉事项的办理程序合法。

2022年5月5日，答复人收到申请人来自全国12315平台的投诉单及投诉材料。2022年5月7日，答复人通过全国12315平台进行受理并告知。答复人依法进行核查及组织调解后，于2022年6月7日，将核查情况及终止调解通过全国12315平台告知申请人。

答复人上述办理及答复行为完全符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》关于投诉的办理、告知等相关程序规定和时限要求。

### 四、申请人的复议申请不符合受理条件。

《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款规定：“不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼”。在本案中，答复人处理申请人的消费争议投诉事项，属于行政机关对民事纠纷进行调解的行为，如申请人对上述终止调解的处理结果不服，依法应申请仲裁或向人民法院提起民事诉讼，不属于行政复议受理范围，不符合受理条件，应依法驳回。

综上所述，答复人依法依规对申请人的投诉事项进行了处理，并在法定期限内将相关处理情况告知申请人。答复人已依法履职，

恳请贵府依法驳回申请人的所有复议请求。

**本府查明：**

2022年5月5日，被申请人收到申请人通过全国12315平台反映的投诉事项（编号：1440103002022050571193354），申请人称其2022年5月2日在广州市荔湾区某某茶行（以下简称“被投诉人”）开设的抖音店铺购买小青柑（以下简称“被投诉产品”）存在无厂名厂址、无执行标准配料表的问题。

2022年5月7日，被申请人通过全国12315平台告知申请人，经审查，符合受理条件，决定受理。

2022年5月17日，被申请人到被投诉人的经营场所现场检查，被投诉人的法定代表人杨某鹃在场配合。被投诉人提供其营业执照（统一社会信用代码：某某）、食品经营许可证（许可证编号：某某）、被投诉产品生产商江门市某某陈柑普茶有限公司的营业执照（统一社会信用代码：某某）、食品经营许可证（许可证编号：某某）、被投诉产品的销售单据及检验报告（编号：某某）备查。

经被申请人核实，被投诉产品是被投诉人接到消费者下单之后通过大包装内拆零销售，现场包装之后邮寄给消费者。因被投诉人在散装包装外缺少生产厂家联系地址、联系方式等内容，被申请人依据《中华人民共和国食品安全法》第六十八条、第一百二十六条第一款第七项之规定，已于现场检查当天作出20220517001号《当场行政处罚决定书》及穗荔市监责改〔2022〕

00990 号《责令改正通知书》，责令申请人改正，并给予警告。

2022 年 5 月 31 日，被投诉人出具《情况说明》，表示可提供合理的退货退款服务，不接受赔偿的请求。如消费者执意要求赔偿，可通过司法途径解决问题。

2022 年 6 月 7 日，被申请人通过全国 12315 平台告知申请人，理由为：“接诉后被申请人对被投诉人进行了调查了解。被投诉商品为散装茶，大包装箱上有厂名、厂址、联系方式等产品信息，并不是三无产品。针对被投诉产品小包装没有标识问题，被申请人已责令被投诉人进行整改。被投诉人销售的产品能够提供产品合格证，对于申请人提出的赔偿要求拒不接受，拒绝调解。依据《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之规定终止调解，申请人可通过其他司法途径解决问题。”

申请人不服被申请人对其投诉事项处理反馈答复，通过邮寄的方式向本府申请行政复议。本府于 2022 年 6 月 14 日收悉。

**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”，被申请人具有处理荔湾区辖区范围内投诉举报的职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”第十六条的规定：“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）……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。”本案中，被申请人接到申请人的投诉后，进行了调查，对被投诉人未在散装食品外包装上标明生产厂家联系地址、联系方式违反《中华人民共和国食品安全法》第六十八条的行为依法进行了处理；因被投诉人拒绝调解，被申请人作出终止调解的决定，并在法定期限内将核查结果和调解情况告知了申请人，并无不当。

综上所述，申请人的复议请求理据不足，本府不予支持。

### **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）项的规定，维持被申请人对编号 1440103002022050571193354 投诉事项处理的反馈答复。

申请人如不服本府复议决定，可在收到本《行政复议决定书》之日起 15 日内，向有管辖权的人民法院起诉。

广州市荔湾区人民政府

二〇二二年八月三日