

# 广州市荔湾区人民政府

## 行政复议决定书

荔湾府行复〔2023〕431号

**申请人：**曾某某，男，1998年3月生。

**地址：**湖南省某某县某某街道某某社区某某组某某号。

**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2023年11月3日在广州12345政务服务热线平台对其投诉举报事项（编号：0323100710542051601）作出的整体回复处理结果，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：**

撤销被申请人在广州12345政务服务热线平台对其投诉举报事项作出的整体回复，并重新作出处理。

**申请人称：**

申请人于2023年10月6号在广州市荔湾区某某生活超市（以下称“被投诉举报人”）购买到过期的食品某某Q趣玉米风味火

腿肠（以下称“案涉食品”），并附有实物小票与支付凭证等证据证明购买事实。市场监督管理局也调查查明被投诉举报人曾向本人销售过过期产品。申请人认为被投诉举报人售卖过期食品，违反了《中华人民共和国食品安全法》的规定。被投诉举报人知道其曾售卖过该过期食品后，并未通过联系申请人道歉等方式对申请人进行补偿，且被投诉举报人以及市场监督管理局在没有联系申请人了解和确认损害情况、危害后果的情况下，申请人对回复内容“当事人违法行为轻微并及时改正，未造成危害后果”不予认可，认为“违法轻微并及时改正”的情况与事实不符。被投诉举报人违法事实明确。

#### **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》第四条的规定，答复人具有对申请人投诉举报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举报事项。2023年10月7日，答复人接到广州12345政务服务热线平台转派的申请人投诉举报事项。

2023年11月2日，答复人到被投诉举报人处现场检查。核查后现场未发现被投诉举报人存在销售过期食品的情况。答复人检查超市临过期商品下架处理记录，未发现上述案涉食品的下架记录。被投诉举报人承认小票的真实性，但表示无法确认案涉食品是申请人从被投诉举报人处购买的。后被投诉举报人提交了案涉食品的供货商证照资料、进货单等资料，发现进货单上并不存在与案涉食品条码一致的商品。被投诉举报人提供合法有效营

业执照和食品经营许可证备查。

因被投诉举报人明确表示不接受调解，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：“有下列情形之一的，终止调解：……（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……”的规定，答复人决定终止调解。

鉴于被投诉举报人违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第一项的规定，答复人决定不予立案。

三、答复人对该投诉举报的答复符合相关程序规定。答复人于2023年10月7日收到广州12345政务服务热线平台转派的投诉工单，并于同日依法受理。2023年10月25日，答复人作出延期处理决定。2023年11月2日，决定不予立案并终止调解。2023年11月3日，答复人告知申请人调查处理情况。

以上处理答复时间符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定。

综上所述，答复人依法依规对申请人投诉举报事宜进行了核查，并在法定期限内将处理情况告知申请人，答复人已依法履职。

### **本府查明：**

2023年10月7日，被申请人收到申请人通过广州12345政务服务热线平台反映的工单（编号：0323100710542051601），申请人称其购买被投诉举报人销售的案涉食品超过了保质期，被投诉举报人违反了《中华人民共和国食品安全法》规定，要求赔偿。同日被申请人通过广州12345政务服务热线平台对该工单依法进

行受理。

2023 年 10 月 25 日，答复人依法作出延期决定。

2023 年 11 月 2 日，被申请人到被投诉举报人的经营场所进行现场检查，被投诉举报人委托吴某某在场配合。现场未发现有案涉食品在售及该产品进货记录。吴某某称：经工作人员核实，未发现有即将过期或已过期的案涉食品的下架处理记录，近期的进货记录显示未购进案涉食品销售。被投诉举报人提供其营业执照、近期过期食品下架记录、近期同类产品进货单备查。因被投诉举报人表示不同意投诉人的赔偿诉求，也不接受调解，被申请人决定终止调解。

经调查，被投诉举报人确曾向申请人销售超过保质期的案涉食品，但鉴于被投诉举报人违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果，被申请人于 2023 年 11 月 2 日决定不予立案。

2023 年 11 月 3 日，被申请人通过广州 12345 政务服务热线平台告知申请人调查处理情况，终止调解、不予立案及不予支持举报奖励的决定。

申请人不服被申请人对其投诉举报事项的整体处理回复，向本府申请行政复议。本府于 2023 年 11 月 13 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。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）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……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。”第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”

《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：

“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另

有规定的除外。”第二十条第一款第一项规定：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；……”本案中，被申请人接到申请人的投诉举报后，在法定期限内对投诉举报事项进行了核查；因被投诉举报人拒绝调解，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。鉴于被投诉举报人违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果，被申请人决定不予立案，亦无不当。

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》第六十八条的规定，维持被申请人在广州 12345 政务服务热线平台对申请人投诉举报事项（编号：0323100710542051601）作出的整体回复处理结果。

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。

本件与原件核对无异

广州市荔湾区人民政府

二〇二四年一月四日