**沈阳市浑南区人民政府**

**行政复议决定书**

沈浑政复字﹝2023﹞54号

申请人：文某某。

被申请人：沈阳市浑南区市场监督管理局，住所地：沈阳市浑南区新隆街8号C座，法定代表人：刘亦群，职务：局长。

申请人对被申请人于2023年6月20日在12315平台上对其投诉事项的处理回复不满意，故提起行政复议，本机关依法于2023年7月28日受理，现已审理终结。

申请人行政复议请求：请求撤销被申请人在全国12315上作出的结案反馈，责令被申请人对申请人的投诉举报事项限期重新处理并书面告知申请人，责令被申请人履行法定职责。

申请人称：本人在淘宝店铺购买到了该公司作为生产商的三单奶酪包(草莓味)，订单编号分别为:3351923964461733446、3352553641521733446和3352780442134733446收到货后发现该产品违反了《食品安全法》第六十七条第九项,事实与理由如下:此产品的执行标准为GB/T20981，执行标准适用范围4中产品分类分别为：4.1软式面包、4.2硬式面包、4.3起酥面包、4.4调理面包、4.5其他面包、4.6面包干制品，但是该产品未按照执行标准规定标识分类，综上所述该产品不符合食品安全标准，本人现依据食品安全法第一百四十八条请求商家承担责任退一赔十,金额不足一千元按照一千元赔付，一单赔偿1000,三单共计3000元并请求贵局对此事立案调查。本人就上述事项通过12315APP向该被申请人反映，后被申请人2023年6月20日在12315平台上回复:情况说明沈阳市浑南区市场监督管理局李相所:2023年6月6日，辽宁某公司(以下简称某公司)收到李相所转来的投诉单，反映文某某投诉某公司奶酪包标签问题。某公司做出情况说明如下:某公司的奶酪包标签，在5月末已经发生一次类似问题，公司立即做了标签整改,现标签已经是符合规定的正确标签,我们也有提交新的标签给工商局,工商局同意整改,确认为符合正常标签,我们即刻统一整改奶酪包产品的所有标签,该事件无法证实成立。（辽宁某公司2023年6月20日）本人对于被申请人的回复不认可，1:被申请人所做出的答复并未在内容里面说明所做出的其行政行为的法律依据，剥夺了本人作为投诉举报人的知情权。2:根据《行政复议法实施条例》第十七条:行政机关做出的具体行政行为对公民、法人或者其他组织的权利、义务可能产生不利影响的，应当告知其申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限。被申请人在全国12315平台做出关于本案答复时，未告知申请人救济渠道，属于程序违法，应予撤销。3:本人也提供了相关证据，附件中本人上传了购买记录、到货实物图以及一系列证据证实其企业存在售卖不符合食品安全标准食品的违法行为。被申请人审查事实不到位,没有客观全面的审查事实，要求重新调查本次案件并严惩违法企业。4:根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十三条:办案人员应当依法收集证据。证据包括:物证、视听资料、电子数据、证人证言、当事人的陈述、鉴定意见等。被申请人没有依法按照法律规定采纳证据，剥夺了申请人陈述的权利，属于程序违法行为。5:以上反映情况说明其执法人员并没有认真对待过本次事项的详情细节，或者说是故意为之，拿着这种答复来敷衍消费者。在执法人员所在辖区内企业违法成本如此之低，由小见大，整个市场是什么样的，如此不严谨的执法行为是对消费者不负责的表现，请上级核查该事件其执法人员是否对消费者负责或者是说收了商家的钱来包庇商家。被申请人属于对本职工作极其不负责的行为，涉嫌构成行政不作为，未告知救济渠道，程序违法，请相关部门核查。附件为本人身份证复印件、被申请人的在12315app答复复印件、其事项相关证据材料。

申请人提交的证据：证据1.申请人文某某身份证复印件一份；证据2.申请人购买三单奶酪包记录截图一份；证据3.申请人在全国12345平台投诉的投诉单一份；证据4.天猫网店经营者相关资质信息一份；证据5.奶酪包淘宝宣传页及奶酪包实物图各一份。

本机关依法受理后，于2023年8月7日将行政复议申请书副本、《行政复议答复通知书》送达至被申请人。被申请人收到《行政复议答复通知书》后，于2023年8月16日向本机关提交《行政复议答复书》，并于2023年9月7日向本机关提交《行政复议补充答复书》及相关证据。

被申请人答复称：一、基本情况。2023年6月6日，我局接到12315平台投诉，投诉内容：本人在淘宝店铺购买了该公司做为生产商的三单奶酪包（草莓味），订单编号分别为3351923964461733446、3352553641521733446和3352780442134733446，收到货后发现该产品违反了《食品安全法》第六十七条第九项。事实与理由如下：此产品的执行标准为GB/T20981执行标准适用范围4中产品分类分别为4.1软式面包、4.2硬式面包、4.3起酥面包、4.4调理面包、4.5其他面包、4.6面包干制品，但是该产品未按照执行标准规定标识分类，综上所述该产品不符合食品安全标准，本人现依据食品安全法第一百四十八条请求商家承担责任退一赔十，金额不足一千元按照一千元赔付，一单赔偿1000，三单共计3000元，并请求贵局对此事立案调查。被投诉人：辽宁某公司，地址：辽宁省沈阳市浑南区李相街道某号。（一）根据投诉人的投诉，2023年6月7日我局告知投诉人决定受理。（二）本案属于ODR企业调解处理消费者投诉的模式，2023年6月20日被投诉人在12315平台进行情况说明并告知。某公司的奶酪包标签，在5月末已经发生一次类似问题，公司立即做了标签整改，现标签已经是符合规定的正确标签，我们也有提交新的标签给工商局，工商局同意整改，确认为符合正常标签，我们即刻统一整改奶酪包产品的所有标签，该事件无法证实成立。二、对申请人行政复议请求的回复。（一）本案不属于行政复议受案范围，请复议机关依法驳回文某某的复议申请。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条“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。”的规定，投诉属于民事行为。举报属于行政行为。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条“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。”的规定，针对投诉的答复属于民事调解范畴，依据《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。”本案中，文某某系通过《全国12315平台》进行的投诉，而非举报，故答复人在12315平台的答复事项不属于行政复议受案范围，依法应驳回文某某的复议申请。（二）12315平台答复内容无法律规定应给予投诉人行政复议或行政诉讼的权利，文某某的复议请求无法律依据。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》已明确规定本案的投诉回复行为属于民事调整行为，并非行政行为，文某某无法律依据要求在履行答复时，向其交待诉权，其主张不能成立。（三）本案的答复属于ODR机制下的工作模式，是12315平台调解的新机制，文某某的诉请无事实基础和法律依据。辽宁省市场监督管理局《关于转发“辽宁省市场监督管理局办公室关于推进在线纠纷解决（ODR）机制建设工作”的通知》第二条第（一）项的规定：“（一）广泛发展ODR企业。加大对在线纠纷解决机制推广力度，广泛引导辖区内商场、超市、专业市场、景区等申请成为ODR企业，积极配合有关部门、组织等处理消费者投诉。”本案属于ODR企业调解处理消费者投诉的模式，并由企业依法作出调解结果的答复，对于调解及处理结果文某某无法律依据要求撤销或者责令重新作出，故其申请无事实基础和法律依据。综上所述，文某某的复议申请不属于行政复议受案范围，其复议申请无事实基础和法律依据，请复议机关依法驳回其复议申请。

被申请人于2023年9月7日进行了补充答复：一、文某某投诉中提出的相关问题，答复人已作出责令改正，已履行监管职责。2023年5月23日，答复人向辽宁某公司下发了《责令改正通知书》，要求其立即停止销售并改正，在相关产品上进行标准，文某某投诉的相关事宜，答复人已作出了处理。二、针对本次投诉，答复人已履行了检查职责。1、《辽宁省市场监督管理局办公室关于推进在线纠纷解决（ODR）机制建设工作的通知》规定，申请人的投诉问题由企业进行答复。2、依据《辽宁省市场监督管理局办公室关于推进在线纠纷解决（ODR）机制建设工作的通知》监督职责规定，答复人在2023年5月23日作出《责令改正通知》的基础上，于2023年9月5日再次向文某某作出答复：1.商家已经依据文件对投诉问题进行了答复，双方未达成一致，调解已终止。2.你反映被投诉人包装物标注执行标准为GB/T20981，但未按照要求标注分类。GB/T20981面包质量通则不是食品安全标准，该产品进行了出厂检验，结论为合格，不存在食品安全问题。被投诉人行为违反了《产品质量法》第二十七条第一款第三项规定“(三)根据产品的特点和使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成分的名称和含量的，用中文相应予以标明；需要事先让消费者知晓的，应当在外包装上标明，或者预先向消费者提供有关资料；”，依据本法第五十四条规定“产品标识不符合本法第二十七条规定的，责令改正；有包装的产品标识不符合本法第二十七条第(四)项、第(五)项规定，情节严重的，责令停止生产、销售，并处违法生产、销售产品货值金额百分之三十以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。”，答复人已责令其改正。被投诉人行为不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条第二项规定“经核查，符合下列条件的，应当立案：（二）依据市场监督管理法律、法规、规章应当给予行政处罚”条件，答复人不予立案。对于文某某投诉的问题答复人已完全履行了监督管理职责。综上所述，文某某的复议申请不属于行政复议受案范围，其复议申请无事实基础和法律依据，请贵府依法驳回其复议申请。

被申请人提交的证据：证据1.辽宁市场监督投诉举报平台《投诉单》一份及投诉照片6张；证据2.《案件来源登记表》一份；证据3.《现场检查笔录》一份；证据4.《不予立案审批表》一份；证据5.《责令改正通知书》一份；证据6.《关于投诉举报答复》及送达凭证各一份；证据7.整改后奶酪包标签一份。

经审查，本机关对双方当事人提交的证据材料认定如下：1.申请人提交的证据1-证据5予以采信；2.被申请人提交的证据1-证据7予以采信。

根据上述采信确认的证据材料，本机关查明以下事实：2023年6月6日，申请人文某某在全国12315平台进行投诉登记，投诉内容为：“本人在淘宝店铺购买到了该公司作为生产商的三单奶酪包(草莓味)，订单编号分别为:3351923964461733446、3352553641521733446和3352780442134733446，收到货后发现该产品违反了《食品安全法》第六十七条第九项,事实与理由如下:此产品的执行标准为GB/T20981，执行标准适用范围4.中产品分类分别为：4.1软式面包、4.2硬式面包、4.3起酥面包、4.4调理面包、4.5其他面包、4.6面包干制品，但是该产品未按照执行标准规定标识分类，综上所述该产品不符合食品安全标准，本人现依据食品安全法第一百四十八条请求商家承担责任退一赔十,金额不足一千元按照一千元赔付，一单赔偿1000,三单共计3000元并请求贵局对此事立案调查。”辽宁市场监管投诉举报平台编号1210112002023060696305912投诉单诉求内容为退赔费用，赔偿损失。2023年6月6日，被申请人接到申请人在12315平台上的投诉。2023年6月7日，被申请人通过12315平台告知申请人对其投诉予以受理。2023年6月20日，依据《辽宁省市场监督管理局办公室关于推进在线纠纷解决（ODR）机制建设工作的通知》规定，辽宁某公司在全国12315平台上对申请人的投诉问题进行了答复。

另查，针对申请人反映的辽宁某公司包装物标注执行标准为GB/T20981，但未按照要求标注分类的情况，被申请人已于2023年5月23日（在申请人投诉之前）通过监督检查发现了此问题，于当日到辽宁某公司的住所地辽宁省沈阳市浑南区李相街道某号进行了现场检查并制作了《现场笔录》。被申请人根据《中华人民共和国产品质量法》第二十七条第一款第三项、《中华人民共和国产品质量法》第五十四条的规定，于2023年5月23日对被投诉企业辽宁某公司下达了《责令改正通知书》，改正内容及要求为：立即停止销售并改正，在相关产品上进行标注。后辽宁某公司实施了整改行为。因辽宁某公司的行为不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条第二项的立案条件，被申请人决定不予立案，并于2023年5月23日制作了《不予立案审批表》。2023年9月5日，被申请人根据上述事实对申请人作出了《关于投诉举报的答复》，于2023年9月6日邮寄给申请人。

经审查申请人提交的行政复议申请书、被申请人作出的答复书及双方提交的证据材料，本机关归纳本复议案件的争议焦点为：被申请人在12315平台上对申请人投诉事项的处理结果是否合法。

本机关认为：根据《中华人民共和国食品安全法》第六条第二款“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”及《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)第四条第二款“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”规定，被申请人作为沈阳市浑南区市场监督管理部门具有处理本行政区域内投诉事项的法定职权。

本案中，被申请人于2023年6月7日受理了申请人的投诉，被申请人已履行了法定职责。依据《辽宁省市场监督管理局办公室关于推进在线纠纷解决（ODR）机制建设工作的通知》规定，辽宁某公司于2023年6月20日在全国12315平台上对申请人的投诉问题进行了答复，因双方未达成一致，调解终止。依据《中华人民共和国行政复议法》第十二条第四款的规定，行政机关对民事纠纷作出的调解，不属于行政复议范围。被申请人对申请人投诉事项处理结果的回复符合前述法律规定，具有法律依据及事实依据。

对于申请人在行政复议申请书中主张被申请人行政不作为的情况，在本案中，被申请人依据《辽宁省市场监督管理局办公室关于推进在线纠纷解决（ODR）机制建设工作的通知》的规定，被申请人具有定期巡查ODR企业处理投诉的职责。结合本案，被申请人在定期巡查中对辽宁某公司ODR执行情况进行审查，对申请人在投诉所称的违法线索，被申请人已于2023年5月23日对违法行为进行了现场检查并下达了《责令改正通知书》。基于该投诉所涉申请人主张的“违法线索”已经由被申请人调查处理完毕，且被投诉企业已经进行整改。故被申请人有权不再重复处理。综上，本机关认为，被申请人对申请人投诉处理结果的回复符合法定程序。

综上，本机关认为，被申请人对申请人于2023年6月6日在12315平台投诉事宜的回复，事实清楚，证据确凿，适用法律依据正确，程序合法，内容适当。根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款（一）项，本机关决定：

维持被申请人沈阳市浑南区市场监督管理局对申请人文某某于2023年6月6日在12315平台的投诉事宜所作的回复。

申请人如对本行政复议决定不服，可以自接到本决定之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

沈阳市浑南区人民政府

2023年9月22日