靖州苗族侗族自治县人民政府

行政复议决定书

靖府行复〔2023〕27号

**申请人：**江某。

**被申请人：**靖州苗族侗族自治县市场监督管理局。

地址：靖州苗族侗族自治县渠阳镇红星西路56号。

申请人不服被申请人2023年9月20日作出的投诉举报处理告知，申请行政复议一案，本府依法进行了审查，因情况复杂，延长审理期限三十日，现已复议终结。

申请人请求：一、请求撤销被申请人作出的处理结果告知书；二、确认被申请人程序违法；三、责令被申请人重新作出处理。

申请人称：一是被申请人未履行行政职责，未针对举报人举报案件依法进行调查。二是被申请人程序违法。未在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。也未组织申请人与被投诉举报人进行调解。

被申请人称：一是被申请人已经履行法定职责。被申请人于2023年8月21日收到申请人邮寄的投诉举报函，8月29日，执法人员到被投诉举报人A公司进行调查取证，未发现被投诉举报的“茯苓山药面”，也未发现生产该商品的厂房。经调查，被投诉举报人生产经营的“茯苓山药面”是委托湖南省益阳市沅江市高新技术产业园的B公司代工生产。2023年9月7日，被投诉举报人提供了产品说明及生产厂家B公司2023年6月、7月、8月生产的投料记录，表明了被投诉举报产品投入的“山药粉”含量及标准。被投诉举报的“茯苓山药面”实际配料中含有山药，但其标签未标注，属于标签上的瑕疵。根据相关规定，被申请人2023年9月7日向被投诉举报人A公司下达了《责令整改通知书》，责令其限期改正。在调查完结后，决定不予立案。

二是被申请人的回复程序符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》。被申请人2023年8月21日收到申请人的投诉举报函。为告知申请人投诉已被受理的情况，于8月29日15点54分拨打申请人电话，但申请人未接听。于是当日16点通过短信告知其受理情况，被申请人在7个工作日内告知了申请人受理投诉的情况。并且，在9月20日将处理结果告知了申请人。

三是对于申请人要求赔偿的诉求，被投诉举报人出具了拒绝调解的书面说明，被申请人按规定终止调解。并告知申请人，建议其通过司法途径解决问题。

本府查明：

一、申请人在被投诉举报人A公司的网络店铺购买了商品“茯苓山药面”，到货后发现该商品包装上有加大加粗的“山药”二字，但是配料表中未发现山药含量。根据《预包装食品标签通则》的规定“如果在食品标签或食品说明书上特别强调添加了或含有一种或多种有价值、有特性的配料或成分，应标示所强调配料或成分的添加量或在成品中的含量”。申请人认为该商品不符合食品包装的国家强制性标准，形成对消费者的欺诈，邮寄了《投诉举报函》给被申请人进行投诉举报。要求被申请人一是依法书面受理投诉举报，并在案件办结后书面邮寄告知处理结果；二是依法责令被投诉举报人向投诉举报人解除购物合同及相关赔偿；三是依法对被投诉举报人行政处罚及奖励投诉举报人。

二、被申请人于2023年8月21日收到上述《投诉举报函》，8月29日到被投诉举报人A公司进行调查取证，未发现被投诉举报的“茯苓山药面”，也未发现生产该商品的厂房。经调查，被投诉举报人生产经营的“茯苓山药面”是委托湖南省益阳市沅江市高新技术产业园的B公司代工生产。

三、2023年8月29日15点54分，被申请人通过电话联系申请人，但申请人未接听电话。同日16点，被申请人通过短信将受理投诉的情况告知申请人。

四、2023年9月7日，被投诉举报人A公司提交了《茯苓山药面300克的产品说明》、《食品委托加工协议书》、《B公司投料记录》等材料。被申请人于当日下达《靖州苗族侗族自治县市场监督管理局责令整改通知书》（靖市监责改字〔2023〕0907号），认定被投诉举报人A公司经营的“茯苓山药面”未标识“山药”含量，违反了《预包装食品标签通则7718-2011》，责令其在2023年10月7日前改正。

五、2023年9月11日，被投诉举报人A公司出具《拒绝调解说明》，明确拒绝与申请人进行调解。

六、2023年9月20日，被申请人出具《关于江松林（投诉举报函）的情况调查》，并邮寄给申请人。主要内容如下：1、被投诉人经营的商品上未标明山药含量，被申请人认定其属于标签上的瑕疵，责令被投诉举报人A公司按相关规定整改，采取措施将山药含量添加到标识上。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条“违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，可以不予立案”之规定，被申请人决定不予立案。2、对于申请人的赔偿请求，被申请人与被投诉举报人A公司联系后，其拒绝调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第三项的规定，被申请人终止调解，建议申请人通过司法途径予以解决。3、申请人举报的情形不符合《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》的规定，故不给予奖励。

另查明，申请人邮寄至被申请人处的《投诉举报函》中，写明“座机及短信已经设置自动拦截，呼应全国反诈骗行动”。

上述事实，有《投诉举报函》及商品照片、现场检查笔录、被投诉举报人营业执照、询问笔录、电话及短信记录截图复印件、《茯苓山药面300克的产品说明》、《食品委托加工协议书》、《B公司投料记录》、《责令整改通知书》等证据证实，本府予以确认。

本府认为：

1. 《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。”被申请人负有处理投诉举报的法定职责。

二、《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。”第二十条第二款规定：“决定不予立案的，应当填写不予立案审批表。”本案中，被申请人不予立案未经过部门负责人批准，未制作不予立案审批表，系程序违法。

综上所述，被申请人违反法定程序，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项的规定、《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十五条的规定，本府决定：

1. 撤销被申请人的作出的投诉举报处理。
2. 责令被申请人15日内重新作出行政行为。

申请人如不服本决定，可以自收到本决定书之日起十五日内，依法向怀化市中级人民法院提起行政诉讼。

靖州苗族侗族自治县人民政府

2023年12月28日