行政复议决定书

西政复决字〔2024〕第35号

申请人：刘某某。

被申请人：洛阳市西工区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2024年5月17日在全国12315平台对申请人投诉作出的反馈一案，向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。

申请人请求：撤销被申请人在全国12315平台对申请人投诉作出的反馈并责令重新处理。

申请人称：申请人于5月13日花费15.8元在XX超市购买了一盒乌鸡卷，后申请人认为商品标签未标注烹饪加工方法存在违反《食品安全法》法律法规情形不符合食品安全标准。为维护合法权益，申请人于5月14日在全国12315平台投诉乌鸡卷生产商“洛阳市XX食品有限公司”，投诉编号为XX。被申请人于5月17日通过12315平台作出受理决定并于当日作出答复，答复内容大致为：被投诉人明确拒绝调解根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》终止调解。但申请人自投诉以来未收到被申请人的任何告知和案件办理结果，申请人不服被申请人的行政行为，遂复议。

申请人认为，申请人的投诉文本中内容有错别部分，乌鸡卷执行标准为：Q/LYSB 0001S，投诉文本的执行标准和错别字属申请人打字能力不高、手误造成，望贵机关海涵。申请人投诉问题在于购买的商品没有标注烹饪加工方法，因商品执行标准属于速冻调制品，依据《标准化法》第二十一条推荐性国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准的技术要求不得低于强制性国家标准的相关技术要求。国家鼓励社会团体、企业制定高于推荐性标准相关技术要求的团体标准、企业标准。《标准化法》第二十五条不符合强制性标准的产品、服务，不得生产、销售、进口或者提供。速冻调制品需要符合国家强制性食品安全标准GB19295，GB19295中4.1标识明确规定产品标识应注明速冻、生制或熟制、即食或非即食、以及烹饪加工方式。申请人投诉商品未标注烹饪加工方式违反《中华人民共和国食品安全法》第六十七条第三款：“食品安全国家标准对标签标注事项另有规定的，从其规定。”故进行投诉。

被申请人仅通过12315平台作出受理决定和终止调解的决定但未告知申请人的行为违反《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条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。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条终止调解的，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。由此可见被申请人存在严重的程序违法，如若仅通过平台作出决定无需告知投诉人，制定上述办法的意义何在，投诉人如何得知办理情况，如何得知市场监管部门是否依法履职。

被申请人仅在平台作出受理决定和答复终止调解的决定但未按照法定程序处理反馈内容具有不真实性，被申请人是否真的作出调解被投诉人是否真的拒绝调解申请人无从得知。

综上，被申请人存在严重的程序违法，望贵机关支持申请人的请求依法纠错，由衷感谢。

被申请人辩称：投诉举报人刘某某于2024年5月14日，在全国12315平台投诉举报，称：本人购买到该商品，但是商品执行标准为 sb/10379产品类别标注标注错误他的商品他的上品。诉求：查处，奖励，调解。

收到投诉举报人的投诉举报信后，2024年5月16日，我局执法人员通知了洛阳市XX食品有限公司，以期开展调解工作，洛阳市XX食品有限公司向我局提供有营业执照、食品生产许可证、食品生产许可品种明细表以及执行的企业标准文本。并写出了情况说明，明确表示拒绝调解。

该公司食品生产许可品种明细表中的品种明细为：冷冻预制调理肉类。执行标准为：Q/LYS 0001S-2019《调理肉制品》，该标准文本里明确了其产品为冷冻成型，说明该公司生产的产品不是速冻食品，不适用SB/T10379标准。

我局于2024年5月17日，在全国12315平台对刘某某的投诉举报进行了以下回复：接到您的投诉后，我局已予以受理，受理后及时通知了被投诉人，以期开展调解工作，但被投诉人明确拒绝调解，因此，根据《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，决定终止本次调解，请采用其他合法方式维护自身合法权益。您的举报：经核查，被投诉单位产品执行标准不是SB/T 10379，被举报人违法事实不成立，我局决定不予立案。您自全国12315平台开通以来，投诉204次，举报17次，现提示如下：你的投诉举报的数量、相关行政复议和行政诉讼的数量有明显异常；根据国家扫黑除恶专项斗争有关规定，我局将与有关单位对扰乱正常经营秩序或故意扰乱行政部门正常工作秩序的行为进行联合规制，积极广泛征集、收集企业和群众反映利用投诉举报进行敲诈勒索、威胁恐吓等涉嫌违法犯罪的线索，及时移送公安机关，依法追究恶意投诉举报人的责任。

首先，洛阳市XX食品有限公司生产的食品为冷冻预制调理肉类，不属于速冻食品，不适用被投诉人所称SB/T10379和GB19295这2个标准；其次，申请人在全国12315平台上的投诉内容为：执行标准为 sb/10379产品类别标注错误他的商品他的上品（此描述为申请人刘某某在投诉中的原文）。通过申请人这种描述，无法让执法人员理解为：其投诉问题在于购买的商品没有标注烹饪加工方法，另外其所称的执行标准 sb/10379，在国家现有标准中也无此标准，现有标准中相近的标准代号为SB/T 10379，申请人刘某某在复议申请书中所提及的乌鸡卷执行标准为：Q/LYSB 0001S，也不是被投诉单位的执行标准，根据申请人刘某某所提供的被投诉照片显示，该产品的执行标准为Q/LYS 0001S-2019《调理肉制品》。通过以上情况说明，申请人对被投诉产品的类别和执行标准存在一定的理解偏差。

投诉举报人刘某某于2024年5月14日，在全国12315平台投诉举报，我局于2024年5月17日，在全国12315平台对刘某某的投诉举报进行了回复告知，程序合法。其在复议申请书中已说明：看到了我局对其投诉举报的回复告知，又在复议申请第2条中提出未对其进行告知，申请人刘某某这种前后矛盾的叙述再次说明我局已按照相关规定对其进行了告知。

接到申请人刘某某的投诉举报后，我局执法人员于2024年5月16日通知了被投诉举报单位，以期开展调解工作，洛阳市XX食品有限公司写出了情况说明，并明确表示拒绝调解，我局根据《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，决定终止本次调解。在该投诉举报中已向申请人刘某某作出了陈述说明。

综上所述，我局认为，我局已对申请人刘某某的投诉举报按照法定程序受理、调查、告知，回复正确、合法。请求根据《中华人民共和国行政复议法》有关规定，维持我局对申请人投诉举报事项的处理决定。

本机关立案后查明：被申请人于2024年5月14日通过12315平台接到申请人投诉，申请人称在XX超市购买了一盒洛阳市XX食品有限公司生产的乌鸡卷，其商品标签不符合食品安全标准。2024年5月16日，洛阳市XX食品有限公司向被申请人提交了营业执照、食品生产许可证、食品生产许可品种明细表、洛阳市XX食品有限公司企业标准、情况说明，情况说明上载明该公司拒绝调解，2024年5月17日，被申请人通过全国12315平台回复申请人：接到您的投诉后，我局已予以受理，受理后及时通知了被投诉人，以期开展调解工作，但被投诉人明确拒绝调解，因此，根据《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，决定终止本次调解，请采用其他合法方式维护自身合法权益。您的举报：经核查，被投诉单位产品执行标准不是SB/T 10379，被举报人违法事实不成立，我局决定不予立案。

上述事实有下列证据证明：申请人提交的全国12315平台信息截图、购物小票照片、微信支付明细、乌鸡卷外包装照片、洛阳市XX食品有限公司企业标准调理肉制品；被申请人提交的洛阳市XX食品有限公司的营业执照、食品生产许可证、食品生产许可品种明细表、拒绝调解的情况说明，河南市场监管投诉举报平台的投诉举报内容和回复内容、接到投诉和处理投诉时间的平台截图、洛阳市XX食品有限公司企业标准调理肉制品等证据。

本机关审理后认为：被申请人收到投诉举报后，依法进行处理，受理投诉后，因洛阳市XX食品有限公司拒绝调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项之规定，决定终止调解，经调查，申请人所述违法行为不成立，被申请人决定不予立案，被申请人依法告知申请人处理结果，程序合法，符合法律规定。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，本机关决定如下：

维持被申请人2024年5月17日在全国12315平台向申请人作出的办结反馈。

申请人如对本决定不服，可在接到本决定书之日起15日内向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

 2024年7月4日