行政复议决定书

西政复决字〔2024〕第36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20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日在XX大卖场超市花费15.8元购买了一兜XX土鸡蛋，后发现商品未按照执行标准标注包装标识存在违反《食品安全法》法律法规情况，不符合食品安全标准，因商品并未标注生产商申请人遂对商品条形码进行溯源查到商品条码注册企业为“洛阳市西工区XX蛋业销售部”，为维护合法权益，申请人于5月15日在全国12315平台投诉该企业。被申请人于5月20日通过12315 平台作出受理决定并于当日作出答复，答复大致内容为：“你提供的证据证明你与被投诉人未产生消费权益关系，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三款规定对你的投诉不予受理”。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情况，申请人不服被申请人的行政行为，遂复议。

被申请人仅通过12315平台作出受理决定和后续的不予受理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，属程序违法。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。

依据《食品安全法》第一百四十八条第二款，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元的，为一千元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。《产品质量法》第二十二条，消费者有权就产品质量问题，向产品的生产者、销售者查询；向市场监督管理部门及有关部门申诉，接受申诉的部门应当负责处理。申请人投诉生产商于法有据且符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条第一款投诉应当提供下列材料：（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。被申请人作出不予受理决定属于事实认定不清。

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。

被申请人辩称：本案事实认定清楚，程序合法。我局于2024年5月15日通过全国12345平台收到申请人刘某某对其购买的鸡蛋未按照执行标准标注厂家以及净含量的投诉举报，被投诉人为洛阳市西工区XX蛋业销售部。接投诉举报后我局依法对刘某某的投诉举报进行核查。申请人刘某某提供的购货凭据证明其与被投诉人未产生消费权益关系，我局依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条的规定，对刘某某的投诉不予受理。申请人刘某某举报的商品执行标准属于推荐性国家标准，因《中华人民共和国标准化法》对执行推荐性标准的企业无强制性措施规定，故被投诉人不存在违法行为，我局依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条的规定决定不予立案。申请人刘某某要求的奖励无法律依据，我局不予支持。2024年5月20日我局依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条、第三十一条的规定，在法定期限内在全国12315平台将上述处理结果已告知申请人。本案证据确凿，使用法律正确，处理恰当。被投诉人提供了营业执照、商品质量检测报告、情况说明等相关证据，证明被投诉人并未违反国家相关规定。全国12315平台显示申请人刘某某自平台开通以来投诉269次，举报25次明显异常。本案适用法律正确，程序合法，依法应予以维持。综上所述，我局对诉求人的诉求内容依法进行了核查，并作出了相应的处理，符合法定程序、处理恰当，请复议机关驳回诉求人的行政复议申请，维持被申请人作出的行政行为。

本机关立案后查明：被申请人于2024年5月15日通过12315平台收到申请人的投诉举报，申请人称在XX大卖场购买的XX土鸡蛋未按照执行标准标注包装标识不符合食品安全标准，被投诉商家为洛阳市西工区XX蛋业销售部。接到投诉举报后，被申请人进行核查，被投诉人提供了营业执照、检验报告等材料。被申请人于5月20日通过12315 平台作出受理决定并于当日作出答复：“1、你提供的证据证明你与被投诉人未产生消费权益关系，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三款的规定，对你的投诉不予受理。2、经核查，你举报的商品执行标准属于推荐性国家标准，因《中华人民共和国标准化法》对执行推荐性的企业无强制性措施规定，故被投诉人不存在违法行为，我局决定不予立案。你所要求的奖励无法律依据，我局不予支持。”

上述事实有下列证据证明：申请人提交的全国12315平台投诉信息截图、购物小票照片、微信支付明细、条码追溯信息、商品照片；被申请人提交的全国12315平台投诉信息截图及相关材料、工单详情截图、营业执照、检验报告等证据。

本机关审理后认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“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。”第十五条：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；……”被申请人收到投诉举报后，依法进行处理。购物小票显示申请人是在XX大卖场购买的商品，但投诉对象却是洛阳市西工区XX蛋业销售部，申请人与投诉对象之间未产生消费权益关系，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三项的规定，对申请人的投诉不予受理，并无不当。经调查，申请人所述违法行为不成立，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：

维持被申请人于2024年5月20日通过全国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5日