

株洲市天元区人民政府 行政复议决定书

株天政复字〔2023〕221号

申请人：王 ，男，公民身份号码： ，
住所地： 。

被申请人：株洲市天元区市场监督管理局。

负责人： ，株洲市天元区市场监督管理局党组书记。

申请人认为被申请人株洲市天元区市场监督管理局于2023年11月28日在全国12315平台作出的办结反馈侵犯其合法权益，于2023年12月8日向株洲市天元区人民政府申请行政复议，请求1、撤销被申请人在全国12315平台对其投诉作出的行政行为；2、责令被申请人依法依规重新作出处理并回复。本府收到行政复议申请后，依法予以受理，现已复议终结。

申请人称：2023年10月30日，申请人在拼多多平台的“俄罗斯糖果零食”店铺购买了一包巧克力，收到后发现该产品外包装标识净含量200克，里面糕点每个分一个小包装，都无任何标识。于是查询相关法律条文，发现商家外包装未标识产品规格多少个和多重，违反《食品安全法》第六十七条。申请人随后向被申请人提起投诉。2023年11月28日，被申请人给予申请人回复称：“……被投诉人未在注册地实地经营……因无法组织实施调解……对于你的投诉我局终止调解……”申请人对此回复不服。

遂申请行政复议。

被申请人称：其于2023年11月6日接到申请人在全国12315投诉举报平台的投诉单，投诉其在拼多多商城“俄罗斯糖果零食”购买了一包巧克力，违反《食品安全法》第六十七条，预包装食品包装上应当有标签的规定，希望被申请人能够予以查实，并督促商家联系申请人协商处理此事。被申请人认为申请人在投诉端口反映投诉事项投诉，并非举报。2023年11月13日，被申请人对申请人的投诉中发现的违法线索立案调查，并对案涉店铺天元区荣五食品店进行现场检查。经查，该店铺注册地址湖南省株洲市天元区泰山路街道长江南路779号6楼631号-2474，而店铺经营者身份地址为广东省高州市，在注册地无实体店铺、无实际经营行为，注册留存电话为空号。2023年11月28日，被申请人依法将案涉店铺列入经营异常。由于无法组织双方进行调解，按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定，被申请人决定终止调解。

被申请人收到行政复议通知书后，对该投诉事项重新予以核查。被申请人认为，申请人在全国12315平台投诉端口反映的内容是对当事人退赔费用，赔偿损失的投诉。针对投诉人所反映举报问题，因投诉人通过12315平台投诉端口投诉，工作人员无法对其举报问题予以答复。

经审理查明：2023年11月6日，申请人签收了在天元区荣五食品店于拼多多开设的店铺“俄罗斯糖果零食”购买的“俄罗斯黑巧克力”一份，支付价款28.4元，商家自黑龙江省牡丹江

市发货，商品在山东省临沂市被签收。同日，申请人在全国 12315 平台上进行投诉，投诉内容为：“……该产品外包装标识净含量 200 克，里面糕点每个分一个小包装，都无任何标识……违反《食品安全法》第六十七条……”，投诉诉求为：“退赔费用，赔偿损失。”2023 年 11 月 13 日，被申请人受理该投诉并告知申请人。同日，被申请人进行了现场调查，制作了现场笔录、拍摄了现场照片，发现该案涉店铺未在注册地经营。2023 年 11 月 28 日，被申请人将案涉店铺列入经营异常。同日，被申请人在全国 12315 平台对申请人作出了办结反馈，内容为：“被投诉人未在注册地实地经营，我局已将其列入经营异常名录，并通过全国信用信息公示系统进行公示。因无法组织实施调解，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定，对于你的投诉我局终止调解。建议投诉人向购买实际经营地(发货地址市场监管部门)投诉或者收集证据通过司法途径维权。”

在审理过程中，本府通过电话听取了申请人及被申请人意见，申请人及被申请人均未提出新意见。

以上事实有购物和物流详情截图、开启包裹及商品外观视频、湖南市场监管投诉举报平台投诉单、株洲市市场监督管理局立案审批表、株洲市天元区市场监督管理局现场笔录及现场照片、电话听取意见录音等证据予以证明。

本府认为，根据《中华人民共和国食品安全法》第六十七条第一款之规定：“预包装食品包装上应当有标签。标签应当标明下列事项：（一）名称、规格、净含量、生产日期；（二）成

分或者配料表；（三）生产者的名称、地址、联系方式；（四）保质期；（五）产品标准代号；（六）贮存条件；（七）所使用的食品添加剂在国家标准中的通用名称；（八）生产许可证编号；（九）法律、法规或者食品安全标准规定应当标明的其他事项。”第九十七条：“进口的预包装食品、食品添加剂应当有中文标签；依法应当有说明书的，还应当有中文说明书。标签、说明书应当符合本法以及我国其他有关法律、行政法规的规定和食品安全国家标准的要求，并载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。预包装食品没有中文标签、中文说明书或者标签、说明书不符合本条规定的，不得进口。”本案申请人通过全国12315平台投诉端口反映情况，请求退赔费用，赔偿损失，但申请人上传至全国12315平台的视频证据显示，案涉商品外包装有中文标签、净含量、生产日期及食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式，并未出现申请人所反映的违反食品安全法的情形。

又根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定：“有下列情形之一的，终止调解：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（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；（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；（五）自投诉受理之日起十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；（六）

市场监督管理部门受理投诉后,发现存在本办法第十五条规定情形的;(七)法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。”
本案被申请人因被投诉人未在注册地实地经营,而无法组织实施调解,依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条的规定,对申请人的投诉终止调解,属于适用依据错误,应当依法撤销。

综上所述,根据《中华人民共和国行政复议法》第六十四条第一款第三项之规定,复议决定如下:

撤销被申请人在全国 12315 平台对申请人的投诉(单号 14302110020231106130026192)作出的行政行为,责令被申请人依法予以处理。

对本决定不服,可以自接到本决定之日起 15 日内向人民法院提起诉讼。


株洲市天元区人民政府
2024 年 1 月 29 日

