

株洲市天元区人民政府

行政复议决定书

株天政复字〔2023〕224号

申请人：晏，男，身份证号：，住址：

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。

申请人不服被申请人株洲市天元区市场监督管理局于2023年12月5日作出的不予受理告知，于2023年12月11日向株洲市天元区人民政府申请行政复议，请求撤销被申请人作出的不予受理告知；责令被申请人依法重新处理并作出回复；责令被申请人书面说明未履行法定职责的原因；对直接责任人政纪处分。本府收到后依法予以受理，现已复议终结。

申请人称：当事人为网络餐饮服务经营者，其食品经营许可证载明主体业态为食品销售经营者。当事人未经许可擅自从事自制饮料制售的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》、《网络食品安全违法行为查处办法》。申请人要求被申请人书面答复立案结果，其诉求内容为修理、重做、更换、退货、补足商品数量、退赔费用、赔偿损失、停止侵权、核定侵权责任。被申请人于2023年12月5日做出不予受理告知，称申请人反映内容为举报，非投诉内容，请申请人通过全国12315平台举报端口进行举报，以便被申请人核查处置，且被申请人已邮寄不予立案告知书。

申请人认为其未收到任何不予立案告知书，并且依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条、第十四条、第十六条、第二十一条的规定，申请人因购买了相关产品发生消费纠纷的投诉行为，被申请人应当依照上述办法进行采用调解的方式进行处理，被申请人回复告知调查情况和不予立案属于举报处理程序，被申请人未分清投诉和举报的区别回复明显不当，未依法履行法定职责。被申请人认定事实不清，未完全履行法定职责，构成行政不作为。

被申请人称：其于2023年11月22日和2023年11月28日接到申请人在全国12315投诉举报平台的投诉单，投诉内容为株洲市天元区蛙小柒未来云餐饮店未经许可超范围经营，诉求是要求被申请人立案查处。经查，全国12315平台系国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页内设有“投诉”和“举报”两个独立入口。投诉和举报端均设有须知详情，告知申请人“勿在举报中含有投诉内容”“勿在投诉中含有举报内容”。申请人投诉或举报均须在相应入口的须知页面下方点击“同意”后方能进入相应页面填写相关信息，而且投诉端口没有对是否予以立案调查以及后续处理结果告知反馈设置，对申请人的举报内容，执法人员无法继续反馈，所以执法人员通过12315平台告知申请人，其反映的是举报内容非投诉事项，建议其通过全国12315平台举报端口进行举报，以方便执法人员及时进行反馈。

另说明：收到该起投诉后，2023年11月27日，被申请人执法人员对案涉餐饮店进行了核查。案涉餐饮店表示与申请人曾

私下联系，无法满足申请人提出的赔偿要求，并明确表示拒绝调解。2023年11月28日，案涉餐饮店提供了拒绝调解的《情况说明》。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，被申请人决定终止调解，并电话告知了申请人，被申请人对消费投诉已组织调解并依法终止调解。

被申请人于2023年11月28日下达了《责令改正通知书》，案涉餐饮店表示已在美团和抖音下架，提供下架视频，并及时增加凉菜经营许可，且违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果。按照《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条的规定，被申请人决定对当事人不予立案，并于2023年11月30日向申请人邮寄《不予立案告知书》一份，因申请人拒绝签收已退回。

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超范围经营的举报，申请人在投诉中明确表示诉求是立案查处，而非进行投诉调解。依据上述情况，被申请人作出不予受理的决定，并告知其举报内容可以通过举报平台进行举报，告知其充分的权利，并对实际举报事项进行了核查，作出了不予立案的决定，请求予以维持。

经审理查明：申请人在案涉餐饮店消费了“紫苏牛蛙柠檬茶霸王杯”一杯，通过美团平台支付价款17.99元。2023年11月28日，申请人在全国12315平台投诉端口反映案涉餐饮店未经许可擅自从事自制饮品制售，违反《中华人民共和国食品安全法》、《网络食品安全违法行为查处办法》的情况。申请人要求被申请人书面答复立案结果，同时在平台上勾选诉求内容为修理、重做、更换、退货、补足商品数量、退赔

费用、赔偿损失、停止侵权、核定侵权责任。

2023年11月28日，被申请人接到申请人的投诉单。2023年12月5日，被申请人向申请人作出投诉不予受理告知，内容为：“经株洲市天元区市场监管局工作人员核查，投诉人在全国12315平台投诉端口反馈的事项为对商家举报内容，非投诉内容，请投诉人通过全国12315平台举报端口向我局进行举报，以便我局核查处置（我局已将该投诉内容的不予立案告知书寄送于你）”。

另查明，2023年11月29日，因申请人投诉举报天元区蛙小柒未来云餐饮店未经许可擅自从事冷食类食品制售，被申请人在2023年11月28日作出株市监责改（2023）7-59号《株洲市市场监督管理局责令改正通知书》。案涉餐饮店已在美团和抖音下架，并在食品经营许可证中增加了冷食类食品制售，自制饮品制售（自制饮品（含饮料现榨）制售）等经营事项。

在审理过程中，本府拨打申请人留存的联系号码，系统提示申请人已开通短信通知服务，但申请人未在法定期间向本府作出反馈；被申请人未提出新意见。

以上事实有湖南市场监管投诉举报平台投诉单、株洲市天元区蛙小柒未来云餐饮店营业执照、食品经营许可证复印件及整改后食品经营许可证复印件、现场笔录、询问笔录、检查照片、情况说明、美团和抖音下架视频、责令改正通知书、不予立案告知书、中国邮政挂号信（XA39258190343）退件、等证据予以证明。

本机关认为，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“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。第二十一条第一款第三、四项规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（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；”本案在被申请人收到申请人本次关于自制饮品投诉的当天，案涉店铺向被申请人出具了一份《情况说明》，对申请人投诉其超经营范围的事项明确拒绝调解。此外，案涉店铺食品经营许可证的经营事项在2023年11月29日已变更为：“预包装食品销售(含冷液冷冻食品销售、含酒类食品销售)，散装食品销售(含冷藏冷冻食品销售)特殊食品销售(保健食品销售)，热食类食品制售，冷食类食品制售，自制饮品制售(自制饮品《含饮料现榨》制售)”。但被申请人在全国12315平台向申请人作出投诉不予受理告知，反馈的理由中亦未体现被申请人对本案的处理情况。此外，对于申请人请求追究相关人员责任的请求，不属于行政复议范围。

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一项，复议决定如下：

撤销被申请人在全国12315平台作出的投诉结案反馈，责令被申请人依法予以处理，驳回申请人其他复议请求。

申请人如对本决定不服，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2月4日

