

荣政行复决字〔2022〕21号

申请人：王美荣。

被申请人：荣成市市场监督管理局。

法定代表人：慕思华，局长。

申请人对被申请人未依法处理投诉举报的行政行为不服，向荣成市人民政府提出行政复议申请。荣成市人民政府于2022年4月13日收到该申请并依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：（一）确认被申请人未依法受理答复申请人投诉举报的行为违法；（二）责令被申请人依法受理投诉举报并限期答复申请人。

申请人称：2021年11月25日，申请人向被申请人邮寄举报投诉信，举报投诉荣成市某水产品加工厂生产的脆口须不符合食品安全标准。被申请人于2021年12月1日签收后，至今未作出任何形式的受理或反馈办理结果，申请人也未收到延长办理期限的答复。被申请人未按照《市场监管管理投诉举报处理暂行办法》第七条、《中华人民共和国食品安全法》第一百一十五条之规定作出是否受理或反馈办理结果，构成行政不作为。

被申请人答复称：（一）针对申请人反映的投诉内容，被申

请人在规定期限内已经依法予以处理。2021年12月1日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报信。2021年12月14日，被申请人通过电话进行回复，但申请人临时更改了索赔要求、要求赔偿2000元，被申请人根据被投诉人意思明确告诉申请人“不可能”，在电话中终止了调解，被申请人也收到了这一意思表达。申请人在电话中要求书面回复，但现行法律法规中对告知的方式未要求必须是书面回复，只是要求告知。被申请人自收到投诉之日起七个工作日内虽未告知申请人受理还是不受理的决定，但在超过七个工作日后，应当视为已经受理，并默认告知了申请人受理决定，同时，被申请人在四十五个工作日内对投诉事项进行了及时处理，及时进行了答复，被申请人对投诉部分处理符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》关于受理答复的规定，不存在未依法受理答复申请人投诉的行为。（二）针对申请人反映的举报线索，我局在规定期限内履行了告知义务。根据投诉举报信反映的内容，被举报人涉嫌生产标签含有虚假内容的鱿鱼脆口须。被申请人在15个工作日内经过核查，发现被申请人2021年11月23日的立案线索包含申请人的举报信息，遂于2021年12月14日通过电话告知申请人称已于2021年11月份对被举报人涉嫌加工生产标签不符合规定的鱿鱼脆口须进行立案查处。被申请人于2022年1月14日作出处罚决定书后，还根据申请人的要求于2022年1月21日先后3次拨打申请人电话，但无人接听，2月17日打通电话后告知申请人行政处罚决定书已经下达，相关处理结果可在荣成市

人民政府网站进行查看。被申请人处理举报的行为符合相关法律规定，不存在逾期未告知申请人是否立案的行为，也不存在未依法受理答复申请人举报的行为。（三）被申请人对申请人投诉举报事项的回复内容符合相关规定。申请人在投诉举报件中反映，依据《预包装食品营养标签通则》（GB28050-2011）第3.4项之规定，被投诉举报产品鱿鱼脆口须蛋白质（17g）的营养素参考值为28.3% $[(17g \div 60g) \times 100\%]$ ，采用四舍五入法，蛋白质标注值为28%，而被投诉举报产品蛋白质营养素%（NRV%）值虚假标注为2%，不符合《预包装食品营养标签通则》3.1的规定。被投诉人的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十一条第一款的规定，因此，被申请人依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条第一款的规定，责令其改正违法行为，并依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十五条第一款第（二）项的规定、参照《山东省市场监督管理局行使行政处罚裁量权适用规则》和《山东省市场监督管理行政处罚裁量基准》的相关规定作出没收违法所得并处罚款的处罚。（四）申请人提起的行政复议申请不属于行政复议受理范围，其无行政复议申请人资格。申请人因生活消费与经营者产生纠纷，属于民事纠纷范畴，申请人若对被申请人处理投诉的行为不服，应当依法提起仲裁或诉讼，其提起行政复议，不属于行政复议法的受理范围。而且，申请人提交的举报材料显示，被举报产品的购物小票上无任何有关申请人本人的信息显示，申请人提交的其他材料也无法证实其是被举报

产品的真实购买者，申请人与本案无直接利益关系，其不是为维护自身合法权益而举报的消费者，无行政复议申请人资格。

经审理查明：2021年11月13日，阜宁县金湖世纪华联超市某加盟店售出荣成市某水产品加工厂（以下简称被投诉人）生产的脆口须1袋。2021年11月25日，申请人以该产品营养成分表记载每100g该产品含蛋白质17g、NRV值为2%，该记载不符合食品安全标准为由向被申请人邮寄举报投诉信，要求被申请人依法书面受理申请人的投诉诉求，依法对被投诉人作出行政处罚，在案件办结后书面答复申请人并书面送达行政处罚决定书复印件，确认被投诉人生产的食品违法，责令被投诉人召回涉案产品、销毁、退还申请人购物款及十倍赔偿，以最高奖励申请人。举报投诉信附购物小票、付款记录、产品照片为证。2021年12月1日，被申请人收到申请人邮寄的举报投诉信。2021年12月8日，被申请人依法开展调查，经查：2020年5月至2021年2月期间，被投诉人生产了70箱鱿鱼脆口须。该鱿鱼脆口须外包装上标注“能量：75KJ、1%，蛋白质：17g、2%，脂肪：0.8g、0.8%，碳水化合物：5.7g、2%，钠：134mg、134%”等内容。根据《预包装食品营养标签通则》相关规定，该鱿鱼脆口须上标注的蛋白质、脂肪、钠的含量与实际情况不符。2021年11月23日，胡某邓通过12315平台反映其购买的该鱿鱼脆口须标注了虚假的能量值。由于该举报属实，被申请人于同日予以立案调查。2021年11月25日，申请人以相同事由提起举报。经询问，被投诉人同意在1000

元以内进行调解，若索赔金额高于 1000 元，被投诉人不予接受，终止调解。2021 年 12 月 14 日，被申请人工作人员电话回复申请人称：在收到申请人举报投诉前，被申请人已经收到他人对该产品的举报，已经进行立案查处；申请人要求赔偿两千元，但被投诉人不同意。2022 年 1 月 14 日，被申请人针对胡某邓举报内容查实被投诉人生产经营的鱿鱼脆口须营养成分表中标注的能量值、蛋白质和钠等 NRV%值与实际不符，其行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十一条第一款之规定，依法对被投诉人作出没收违法所得 385 元并处罚款 20000 元的行政处罚。2022 年 2 月 17 日，被申请人工作人员通过电话回复申请人称：被申请人已经对被投诉人进行了立案查处，处罚决定书已经在政府网站上公示。

本案审理期间，被申请人在规定时间内向本机关提交了行政复议答复书及相关证据材料。以上事实有举报投诉信、现场笔录、询问笔录、荣市监处罚〔2021〕4077 号行政处罚决定书等证据予以证实。

本机关认为：被申请人作为市场监督管理部门，依法有权对消费者投诉举报作出处理。《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。”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。”

第十六条规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”第二十一条规定：“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）自投诉受理之日起四十五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。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。”第二十三条规定：“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。”第三十一条第二款规定：“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》第二条规定：“各级市场监督管理部门受理社会公众（以下统称举报人，应当为自然人）举报

属于其职责范围内的重大违法行为，经查证属实结案后给予相应奖励，适用本办法。”第八条规定：“获得举报奖励应当同时符合下列条件：（一）有明确的被举报对象和具体违法事实或者违法犯罪线索，并提供了关键证据；（二）举报内容事先未被市场监督管理部门掌握；（三）举报内容经市场监督管理部门查处结案并被行政处罚，或者依法移送司法机关被追究刑事责任。”《食品药品违法行为举报奖励办法》第六条规定：“举报奖励应当同时符合下列条件：（一）有明确的被举报对象和具体违法事实或者违法犯罪线索；（二）举报内容事先未被食品药品监督管理部门掌握的；（三）举报情况经食品药品监督管理部门立案调查，查证属实作出行政处罚决定或者依法移送司法机关作出刑事判决的。”本案中，申请人提供了涉案产品的购物小票、付款记录以及包装情况等证据，尽到了初步证明其系消费者的义务，其身份符合提起行政复议的法定条件。被申请人认为申请人并非涉案产品的真实购买者但未提供相关证据证实，本机关不予认可。针对申请人的投诉，被申请人于2021年12月1日签收《举报投诉信》，应于2021年12月10日前决定是否受理投诉并告知申请人，被申请人逾期未作出是否受理决定视为已经受理该投诉。被申请人采用调解的方式处理投诉，并无不当。针对申请人的举报，被申请人在法定期限内告知申请人已经进行立案查处、处罚决定书已经公示，符合法律规定。由于相关法律、法规、规章并未就告知形式作出规定，被申请人予以口头告知，保障了申请人的知情权。

申请人于 2021 年 11 月 25 日向被申请人举报时，被申请人已于 2021 年 11 月 23 日掌握与申请人举报内容相同的举报线索，申请人的举报不符合相关法律、法规、规章关于举报奖励条件的规定，被申请人未予奖励，符合法律规定。申请人的其它请求于法无据，本机关不予支持。

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项之规定，本机关决定如下：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本决定，可以自收到本决定之日起 15 日内，依法向荣成市人民法院提起行政诉讼。

2022 年 5 月 30 日