

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕322号

申请人：黄XX。

被申请人：广州市南沙区综合行政执法局。

地址：广州市南沙区进港大道港口大厦585号。

法定代表人：施晓彬，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年9月15日作出的广州12345政务工单回复（编号：032309072046155XXXX），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

1. 确认被申请人对申请人的举报作出不予受理违法；
2. 请求责令被申请人限期对XX连锁超市作出立案决定；
3. 请求责令被申请人在法定期限内依法对XX连锁超市进行处罚并书面告知申请人；
4. 确认被申请人适用法律错误。

申请人称：

申请人分别于 2023 年 8 月 26 日、2023 年 9 月 7 日通过广州 12345 小程序进行投诉举报，处理单位为被申请人。申请人于 2023 年 9 月 5 日、2023 年 9 月 15 日收到回复。根据《市场监督管理投诉举报暂行办法》第七条的规定，被申请人程序违法。

被申请人适用《市场监督管理投诉举报暂行办法》第十五条的规定，属于适用法律错误，该法律条文适用投诉领域。

综上所述，被申请人对举报不予受理不符合程序规定、适用法律错误，应予以纠正并追究相关责任人的行政责任。申请人为了维护自己的合法权益，特向复议机关申请行政复议，请求依法处理。

被申请人答复称：

一、被申请人有权对申请人关于销售不符合安全标准食品的举报投诉进行处理。

根据《中华人民共和国食品安全法》第六条第二款、《广东省食品安全条例》第五条第一款、第二款、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款以及《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）规定，食品药品管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权，由被申请人统一行使。所以，被申请人有权对申请人的举报投诉行为进行处理。

二、被申请人作出的广州 12345 政务工单回复（编号：032309072046155XXXX）程序合法。

被申请人于 2023 年 8 月 28 日收到《广州 12345 政务服务便民热线转办函》（穗 12345 转字第 032308261714517XXXX 号），收悉关于申请人举报 XX 百货店（XX 超市，下称被举报人）涉嫌销售过期食品“五香瓜子”。

被申请人于 2023 年 9 月 4 日对被举报人进行现场检查，被举报人向被申请人提交了进货单（收款收据）、检验检测报告及相关经营证件等材料。

同日，被举报人出具《情况说明》及说明人身份证复印件，说明涉案五香瓜子非过期食品，货架标签没有及时更换情况。2023 年 9 月 4 日，被申请人向被举报人发出《责令改正通知书》（粤穗南综执（黄）责字〔2023〕第 XX 号），对于经营标签不规范的散装食品，责令被举报人停止及改正违法行为。

被申请人于 2023 年 9 月 7 日就《广州 12345 政务服务便民热线转办函》（穗 12345 转字第 032308261714517XXXX 号）调查情况向申请人进行答复。

2023 年 9 月 8 日，被申请人收到《广州 12345 政务服务便民热线转办函》（穗 12345 转字第 032309072046155XXXX 号），查明申请人就同一商品重复投诉，就该投诉被申请人于 2023 年 9 月 15 日答复申请人。

根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条的规定，本案

中对于申请人对同一商品的两次投诉举报，被申请人均在法定期限内对被申请人投诉事项进行调查和答复，程序合法。

三、被申请人作出的广州 12345 政务工单回复（编号：032309072046155XXXX）具有明确的事实和法律依据。

申请人通过广州 12345 政务服务便民热线举报被举报人销售的“五香瓜子生产日期模糊，柜台标签标识为 2023 年 5 月 4 日生产，保质期一个月，为过期食品的问题”。对此，被举报人店长姜 XX 出具《情况说明》，说明五香瓜子非过期食品，涉案产品标签由于员工疏忽没及时更换，后期会对员工加强食品安全相关培训，加强管理，确保食品安全，并提交涉案产品“五香瓜子”的相关材料予以证明。

经调查，被举报人所销售涉案产品“五香瓜子”已经相关检测认定符合相关国家执行标准。在本案中，被举报人向被申请人提供了涉案产品的检验报告、供货商的食品经营许可证和进货单据（收款收据），已履行了进货查验义务，符合《中华人民共和国食品安全法》第五十三条第一款、第二款的规定。

关于被举报人上述食品标签没有及时更换的违法问题，根据《中华人民共和国食品安全法》第六十八条、第一百二十六条第一款第七项，《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条第一款的规定，被申请人已对被举报人发出《限期改正通知书》，要求其立即改正违法行为。

根据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条的规定，本案中，被举报人作为经营者已履行了进货查验义务，涉案商

品非过期食品，被举报人已改正其违法行为。因此，被申请人根据所调查的相关情况结合被举报人的违法及改正情形，依法对其进行不予立案的处理。对于申请人提出的退赔事项，建议其通过其他法律途径解决，并无不当。

四、申请人与被申请人的行政行为不存在利害关系，其复议申请不属于行政复议受案范围。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二条，《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条的规定，本案中，申请人并未提供其个人合法权益因被举报行为而受到损害的证据，故申请人提出涉案的举报属于行使公民监督权的行为，而被申请人对被举报人是否存在违反食品安全法律法规的行为进行调查处理，保护的是公共利益，该调查处理行为并不会对申请人的个人合法权益造成影响。因此，申请人与被申请人的行政行为之间不存在利害关系。

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二项的规定，申请人的复议请求不属于行政复议受案范围，恳请复议机关依法对其复议请求予以驳回。

综上，被申请人依法作出广州 12345 政务工单回复（编号：032309072046155XXXX），程序合法，事实清楚，适用法律正确。申请人的复议请求没有事实和法律依据，应予驳回。

本府查明：

2023 年 9 月 7 日，申请人通过广州 12345 政府服务便民热线进行举报，2023 年 9 月 8 日，广州 12345 政务服务便民热线

将申请人上述举报事项转被申请人黄阁镇综合执法大队处理，并形成《广州 12345 政务服务便民热线工单登记表》（穗 12345 转字第 032309072046155XXXX 号），该登记表载明：“工单类型：举报；市民称呼：黄 XX；涉事主体：XX 超市；主体地址：XX 巷 XX 号 XX 房；事项分类：产品质量/不符合产品标准/过期、失效；实际情况：我于 2023 年 8 月 26 日购买该店铺五香瓜子，其生产日期模糊，而柜台标签标识为 2023 年 5 月 4 日生产，保质期一月，为过期食品，违反《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条第五款的规定，请依法查处……品牌名称：五香瓜子；市民诉求：查处；回复方式：电话回复。”

2023 年 9 月 15 日，被申请人作出广州 12345 政务工单回复（编号：032309072046155XXXX）（下称涉案广州 12345 政务工单回复）并通过短信发送给申请人，载明：“您好，您反映的举报事项已收悉，经核实，反映的情况不属实，不存在相关违法情况。该工单为重复投诉工单，针对前期工单，2023 年 9 月 5 日 10 时 48 分，我执法人员已电话联系黄 XX，告知其检查情况。投诉人同一天在南沙区黄阁镇辖区内对多家商店购买多样食品分别对食品进行投诉，由于当事人不是为生活消费需要购买，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三项规定，我执法人员对此线索理结。”

2023 年 9 月 16 日，申请人不服被申请人作出的涉案广州 12345 政务工单回复，向本府申请行政复议。

另查明，2023年8月26日，申请人通过12345热线进行投诉，2023年8月28日，广州12345政府服务便民热线将申请人的上述投诉事项转广州市南沙区黄阁镇人民政府办理，并形成《广州12345政务服务便民热线工单登记表》（穗12345转字第0323082617145174001号），该登记表载明：“工单类型：投诉；市民称呼：黄XX；涉事主体：XX超市（黄阁店）；主体地址：广东省广州市南沙区XX镇XX巷XX号XX房；实际情况：我于2023年8月26日购买了该店铺食品，持有小票3张，拿到手发现问题如下，五香瓜子的生产日期模糊，且价格标签上面标注的是5月4日，保质期一个月，为过期食品，蝴蝶粉包装无标签……广式腊肠没有任何标签标识……违反《中华人民共和国食品安全法》第一百二十五条第二款及过期食品对应法律法规……依据《中华人民共和国食品安全法》应退货退款并按每笔小票进行分别赔偿1000元，如调解失败，请转举报并告知受理进度；商品名称：腊肠、五香瓜子、蝴蝶粉；市民诉求：退货退款，依据《中华人民共和国食品安全法》按每单小票进行分别赔偿1000元；回复方式：电话回复。”

2023年9月7日，广州市南沙区黄阁镇人民政府在广州12345热线政务平台登记上述工单办理情况：“回复方式：电话回复；回复市民的主要内容：您好，您反映的投诉事项已收悉，经核实，反映的情况部分属实，已依法处理。经查，涉诉单位持有营业执照、食品经营许可证。现场检查商家能提供涉

诉食品进货查验等相关资料。2023年9月5日10时48分，我执法人员电话联系黄XX，告知其检查情况。涉事主体在广州市南沙区XX镇XX巷XX号XX房经营标签不规范的散装食品，违反《中华人民共和国食品安全法》第六十八条的规定，现依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条和《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条第一款第七项的规定，我执法人员现场下达责令改正通知书，要求涉诉单位立即改正违法行为。涉诉单位已现场改正。由于双方无法达成一致，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，现依法予以终止调解，依法理结工单。关于退赔事项建议市民通过其他法律途径解决。同时要求涉诉单位加强管理，确保食品安全。”

还查明，广州市南沙区XX百货店注册地址为广州市南沙区XX镇XX巷XX号XX房，经营范围为预包装食品零售等。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的广州12345政务工单回复（编号：032308261714517XXXX）短信截图、广州12345政务工单回复（编号：032309072046155XXXX）短信截图，被申请人提供的《广州12345政务服务便民热线工单登记表》（穗12345转字第032308261714517XXXX号）、《广州12345政务服务便民热线工单登记表》（穗12345转字第032309072046155XXXX号）、广州12345政务工单回复（编号：032309072046155XXXX），国家企业信用信息公示系统截图等。

本府认为：

一、被申请人具有对申请人举报事项作出处理的法定职权。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）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。”第二十五条规定：“举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。”《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）第二条规定：“广州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：（一）行使工商行政管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……（三）行使食品药品管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使。……其他行政主管部门不得再行使……”本案中，被投诉举报人住所地在南沙区，属于被申请人行政区域管辖范围内，因此，被申请人具有对申请人涉工商行政管理及食品药品管理领域的举报事项进行处理的法定职权。

二、被申请人不予受理举报线索查明事实不清、证据不足，适用法律错误。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第61号）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。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”第七条规定：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”第十五条规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（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；……”第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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。”

根据上述规定，市场监督管理部门应当区别投诉和举报行为，并分别进行处理。对于举报人实名举报的，市场监督管理部门应在作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。本案中，申请人发起广州 12345 政府服务热线工单，反映被投诉举报人销售的食物存在涉嫌过期、失效的违法行为，并明确工单类型为“举报”，诉求为“查处”，被申请人应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》中规定的举报处理程序对申请人的举报事项予以处理，并自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知申请人。根据涉案广州 12345 政务工单回复内容可知，被申请人对申请人提出的举报事项，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三项关于投诉的规定

不予受理申请人的举报线索，显属事实不清、证据不足、适用法律错误。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第三项的规定，撤销被申请人作出的广州 12345 政务工单回复(编号：032309072046155XXXX)，责令被申请人在收到本决定书之日起在法定期限内对申请人的举报事项重新作出答复。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》之日起 15 日内向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年十一月十四日