

五华县人民政府

华府行复决〔2023〕45号

五华县人民政府行政复议决定书

申请人：朱文骏，男，

被申请人：五华县市场监督管理局。

法定代表人：曾繁展，职务：局长。

委托代理人：陈露敏，职务：政策法规股股长。

申请人朱文骏不服被申请人五华县市场监督管理局在线上对其投诉举报作出的答复一事，于2023年7月18日向五华县人民政府申请行政复议，7月20日本府向申请人发出《补正行政复议申请材料通知书》，7月28日本府收到申请人递交的补正材料，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

要求被申请人重新认真且高效处理此事件，法定时间办结，依法履行告知义务，调查处理结果加盖单位公章。

申请人称：

申请人于 2023 年 5 月 14 日以网上投诉举报的方式到被申请人处进行实名投诉举报，投诉举报通过网购方式在“梅州市村村通网络科技有限公司”购买到不符合食品安全标准的食品，并提供了所有证据。被申请人于 2023 年 5 月 19 日告知申请人，告知内容为“经审查，符合受理条件，决定受理”。被申请人于 7 月 10 日办结。申请人认为被申请人存在包庇经营者行为，使用法条不合规。

反馈内容中说明经营者属于第三方无货源发货。在这里首先经营者没有尽到检查货物的责任已经属于违法行为，应该处罚；其次经营者在申请人不知情的情况下私自将申请人的信息交给第三方，属于侵犯公民个人信息、人身权、隐私权、生活安宁权等，应该处罚。反馈内容中说明经营者违反有关标签标识行为轻微。首先经营者售卖的食品属于三无食品且宣传二十三种治疗功效（非药品但宣传药品功效，非药品充当药品售卖）且添加药品，不符合《中华人民共和国食品安全法》第三十八、六十七、七十一、七十三等条等，《食品安全国家标准预包装食品标签通则》（GB7718-2011）和《中华人民共和国产品质量法》第二十七、三十三、三十四、三十六等条等，《中华人民共和国药品管理法》第二、四十九等条等，《中华人民共和国广告法》第十三等条等。反馈内容中说明违法行为轻微，没有造成危害。首先违法行为不属于轻微，其次已对申请人造成财产危害，且

申请人食用后身体出现发热、不适等症状已经造成身体的潜在性危害，应该根据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十二、一百二十三、一百二十四、一百二十六条等对经营者予以处罚。希望相关部门能够尽快对该产品进行调查，严肃处理涉事企业，保障消费者的合法权益。

被申请人称：

2023年5月14日我局接到申请人朱文骏的投诉工单后，2023年5月19日组织执法人员对线索涉及的梅州市村村通网络科技有限公司进行实地核查。

经实地核查，梅州市村村通网络科技有限公司办理了《营业执照》《食品经营许可证》。执法人员在该公司经营现场未发现有申请人所投诉的产品“金樱膏”，法定代表人张加恒称该公司在拼多多平台上开设的网店属于第三方无货源发货，即消费者在该公司网店购买的商品后该公司去拼多多其他商店下单并邮寄给消费者，该公司并未接触实物。执法人员通过法定代表人张加恒的手机对该公司网店售卖的商品进行查看，发现有申请人所投诉的产品“金樱膏”正在售卖。

根据现场核查情况，2023年5月19日执法人员发出《责令改正通知书》，梅州市村村通网络科技有限公司随即下架了申请人所投诉的产品“金樱膏”。梅州市村村通网络科技有限公司积极配合执法人员调查、违法行为轻微并及时改正，没有造

成危害后果，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条的规定，我局决定不予立案。

本府查明：

一、2023年5月6日，申请人在拼多多平台梅州市村村通网络科技有限公司开设的网店支付220元购买了1罐金樱膏（1000g装），订单编号：230506-490193570870844。5月14日，申请人通过全国12315平台对梅州市村村通网络科技有限公司进行投诉举报，诉求内容为赔偿损失，退赔费用。

二、接到上述投诉工单后，被申请人于2023年5月19日组织执法人员到被投诉人梅州市村村通网络科技有限公司的经营场所进行实地核查并制作了《现场检查笔录》，经询问法定代表人、查看营业执照、经营现场、调取食品经营许可证等，对其在拼多多平台上售卖金樱膏的行为进行了确认。5月19日，被投诉商家明确表示拒绝任何形式的调解，同日，被申请人通过平台告知申请人决定受理案件。7月10日，被申请人对案件作出处理并反馈给申请人，反馈内容为：“接到投诉后，我镇执法人员对位于五华县横陂镇长兴村委会旁边的梅州市村村通网络科技有限公司，在网上销售金樱膏的行为进行调查。现场执法人员在该公司并未发现投诉产品‘金樱膏’。经核实，该公司在拼多多平台上开设的网店属于第三方无货源发货，即消费者在该公司网店购买的商品由梅州市村村通网络科技有限公司

司去拼多多其他商店下单并寄送到消费者手里，该公司并未接触实物。执法人员对梅州市村村通网络科技有限公司违反《广告法》和《食品安全法》有关标签标识的行为进行批评教育，并于2023年5月19日发出《责令改正通知书》，要求该公司依法依规合法经营。当事人在现场配合调查，积极整改，现已停止售卖并将该商品进行下架处理。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第一项：违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果，可以不予立案。故对梅州市村村通网络科技有限公司的上述轻微违法行为不予立案。关于赔偿问题，被投诉人明确拒绝调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）项规定，我镇已制作终止调解决定书，建议你走司法途径解决该问题”。

三、2023年7月18日，申请人以“要求被申请人重新认真且高效处理此事件，法定时间办结，依法履行告知义务，调查处理结果加盖单位公章”为由向本府申请行政复议，7月20日本府向申请人发出《补正行政复议申请材料通知书》，7月28日本府收到申请人递交的补正材料，8月1日依法受理行政复议申请并告知被申请人进行复议答复。

以上事实申请人提交了身份证复印件、举报界面截图、购买凭证等证据材料；被申请人提交了《现场检查笔录》等证据材料。

本府认为：

一、被申请人具有处理涉案投诉事项的法定职权

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款：“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”以及第十二条第二款“对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理”之规定，本案中被申请人五华县市场监督管理局作为被举报人登记住所地的县级以上市场监督管理部门，依法具有核查处处理涉案举报事项的法定职责，行政主体适格。

二、被申请人对涉案投诉作出不立案决定认定事实清楚、证据充分、适用法律依据正确，但超出了法定办案期限

被申请人在接到申请人通过全国 12315 平台提交的投诉工单后，通过询问法定代表人、查看营业执照、经营现场、调取食品经营许可证等方式，对被投诉商店在拼多多平台上售卖金樱膏的行为进行了确认。被投诉商店在接到被申请人发出的《责令改正通知书》后积极配合进行整改，已经停止在拼多多平台上售卖无任何标签标识的食品并下架该商品，亦承诺严格按照法律法规要求售卖产品。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；……”之规定，

被申请人作出不予立案的决定并无不妥。对申请人要求赔偿问题，因被投诉商家明确表示拒绝任何形式的调解，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）项之规定终止调解、建议通过司法途径解决该问题并无不当。

根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外”和《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”、第二十一条：“.....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”之规定，申请人于2023年5月14日通过全国12315平台提交投诉工单，被申请人于5月19日进行实地核查并告知申请人依法对案件进行受理，5月31日终止案件调解程序，直至7月10日才通过平台上反馈不立案决定并送达申请人，违反了法定程序。

综上所述，被申请人作出的不予立案决定认定事实清楚，

证据确凿充分，适用法律依据正确，但超出了法定办案期限，违反了法定程序，构成程序违法。

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）项以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十五条之规定，本府决定：确认被申请人五华县市场监督管理局作出的不立案决定程序违法。

申请人如不服本复议决定，可以自收到本决定书之日起十五日内依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。



公开方式：主动公开

五华县人民政府办公室

2023年9月21日印发
