

袁州区人民政府 行政复议决定书

袁府复决字〔2023〕117号

申请人：孙语晨，身份证号：210603****1522。

被申请人：宜春市袁州区市场监督管理局，住所：袁州大厦，法定代表人：张家清，职务：局长。

申请人不服被申请人2023年9月5日作出的关于其投诉的结案反馈，于2023年10月7日向本机关提出行政复议申请。本机关受理后，依法进行了审查，现已终结。

申请人请求：

- 1、撤销被申请人于2023年9月5日在全国12315平台作出的关于投诉宜春瞻灿电子商务有限公司的处理结果。
- 2、被申请人办案人员不作为，责令被申请人履行法定职责，依法处理违规经营者，限期作出具体行政答复。

申请人称：

本人于2023年7月21日购买的蜂蜜，7月27日到货，食用一天后发现口感不太对，向商家要求提供海关报告单，商家提供了一个一行内容的截图敷衍。要求商家提供完整报告，商

家拒绝提供，怀疑虚假宣传。于2023年7月28日通过全国12315举报，举报编号为1360902002023090247267635，给予的处理结果存在包庇，不作为，渎职，有法不依，执法不严等问题。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条经核查，符合下列条件的，应当立案：（一）有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为；（二）依据市场监督管理法律、法规、规章应当给予行政处罚；（三）属于本部门管辖；（四）在给予行政处罚的法定期限内。

综上所述，以上相关信息被申请人对此条法律法规是知晓的，应当依法进行查处。而被申请人作为保护消费者利益，有法定职责的行政职能部门，却不履其职，其行为是严重不作为、渎职，已达到无视国家法律，视消费者权益为粪土。依据《中华人民共和国行政监察法》第六条，公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。

申请人提交的材料有：1. 申请人身份证复印件一份；2. 与商家聊天记录截图复印件一份；3. 订单详情与物流信息截图一份；4. 被申请人12315平台答复截图一份。

被申请人称：

一、我局已依法履行调查程序，并进行了相应处理。

我局收到孙雨晨（申请人）的举报单称宜春瞻灿电子商务有限公司在京东商城“瞻灿传统滋补专营店”上售卖的“俄罗

斯进口椴树蜂蜜”不是进口蜂蜜。我局城西分局于2023年9月5日安排执法人员到宜春瞻灿电子商务有限公司（被举报人）调查，该公司负责人在现场陪同接受调查。

经调查，被举报人提供了“俄罗斯进口椴树蜂蜜”的海关进口货物报关单、入境货物检验检疫证明，但现场发现该蜂蜜未贴中文标签，我局执法人员已责令商家对其进行下架整改处理。

依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十五条第二款：“生产经营的食品、食品添加剂的标签、说明书存在瑕疵但不影响食品安全且不会对消费者造成误导的，由县级以上人民政府食品安全监督管理部门责令改正；拒不改正的，处二千元以下罚款。”我局下达了责令整改通知书。

依据《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；（二）初次违法且危害后果轻微并及时改正；（三）当事人有证据足以证明没有主观过错，但法律、行政法规另有规定的除外；”之规定。我局决定不予立案。

二、本案事实清楚，程序合法，处理适当。

2023年9月4日，我局通过全国12315平台将举报处理结果告知了复议申请人。

综上所述，请区政府驳回其请求。

被申请人提交的材料有：1. 海关进口货物报关单、入境货物检验检疫证明复印件一份；2. 我局城西分局的情况汇报复印件一份；3. 《责令整改通知书》复印件一份。

审理查明：

申请人于2023年7月21日在京东商城“瞻灿传统滋补专营店”购买一瓶“俄罗斯进口椴树蜂蜜”，该产品的销售企业为宜春瞻灿电子商务有限公司。申请人通过12315平台向宜春市袁州区市场监督管理局（下称被申请人）投诉宜春瞻灿电子商务有限公司（被投诉人）销售的产品不符合法律规定。被申请人经调查后于2023年9月5日作出不立案决定并告知申请人，告知内容为：“商家已自行整改下架相关产品，鉴于该公司及时改正消除影响，没有造成危害后果。根据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条，我局决定不予立案。”

本机关认为：

第一，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条的规定，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。本案中，申请人在明知全国12315平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，应当认为其对经营者侵犯其合法权益的投诉。

第二，《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。”本案中，被申请人按照相关规定进行了受理，但申请人的反馈信息与《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的对投诉的处理内容不符，被申请人没有提供材料证明处理了申请人的投诉内容，视为被申请人没有处理申请人的投诉，构成不作为。

据此，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项之规定，**本机关决定如下：**

确认被申请人对申请人投诉的处理违法，责令被申请人在收到本复议决定之日起法定期限内作出投诉处理决定。

本决定书自送达之日起生效，申请人如不服本复议决定，可以自收到本复议决定书之日起十五日内向宜春市中级人民法院提起行政诉讼。

2023年12月3日

