

# 三门峡市人民政府

## 行政复议决定书

三政复决字〔2023〕84号

申请人：罗某。

被申请人：三门峡市市场监督管理局示范区分局。

法定代表人：刘敏，局长。

申请人以被申请人未履行法定职责为由，于2023年10月20日向本机关申请行政复议，本机关依法受理。

申请人称：申请人在甲公司（天猫店：X旗舰店）购买果汁，收到产品是乙公司生产的，其外包装破损，该产品外包装上标示0蔗糖、0香精、0添加防腐剂，保质期12个月，GB7718预包装食品标签通则4.1.4.2规定：如果在食品标签上特别强调一种或多种配料成分，含量较低时或者无，应标示所强调配料成分或者成分在成品中的含量，故该产品标示蔗糖的含量为0却未标示香精的含量，违反《食品安全法》第67条第9款规定，是不符合食品安全标准的食品，请经销商跟厂家共同承担相应

的法律责任，要求对厂家乙公司违法行为立案查处。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条规定，实名举报的，有权处理的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起5个工作日内告知举报人。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第二款规定，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15个工作日内予以核查，依法决定是否立案。申请人投诉中包含举报，而被申请人于2023年8月24日受理，直至申请人提出行政复议申请也未收到被申请人立案或者不予立案的告知，请求确认被申请人未在法定期限内依法告知是否立案的行为违法，责令书面告知对该举报事项是否立案。

被申请人称：2023年8月24日10时31分，申请人通过互联网微信小程序自行选择登记投诉，当日15时04分，示范区分局315平台工作人员依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，将此投诉件接收并作投诉分流，由于被投诉方乙公司被列为ODR企业（ODR企业是指在县区级市场监管部门指导监督下，通过全国12315平台ODR系统提供消费纠纷在线解决服务的企业），依据暂行办法第十六条规定，此投诉被分流为ODR企业进行和解操作。此投诉件于8月29日由ODR企业办理完成，根据暂行办法第二十一条第

（四）、（五）项的规定，8月30日，分局315工作人员按照12315平台管理程序进行了办结反馈操作。我局依据平台反馈内容结案的行政行为适当。申请人提交投诉申请时，全国12315平台首页明确有“我要投诉”、“我要举报”、“我要咨询”三个选项，申请人明确选择了“我要投诉”，并同意了《投诉须知》的12条事项自行登记工单为投诉件，故申请人提出的复议请求没有依据。

经查：2023年8月24日，申请人在“全国12315平台”向被申请人提交投诉申请，投诉其在天猫店铺（X旗舰店）购买的乙公司生产的果汁，产品外包装上标示0蔗糖、0香精、0添加防腐剂，保质期12个月，申请人认为该包装不符合食品安全标准，要求被申请人对乙公司违法行为立案查处，并要求退货、退赔费用、赔偿损失。同日，被申请人决定受理该投诉，并于8月30日进行办结反馈，告知申请人产品标签标识内容真实合法。

另查：全国12315平台首页分设了三个选项，分别为“我要投诉”、“我要举报”、“我要咨询”，其中，“我要投诉”选项中有12项投诉须知，其中对投诉的定义、投诉要求填报的内容、处理投诉的主体、办理程序等进行了详细说明，其第8项明确“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不

同，请勿在投诉中含有举报内容。”在投诉人阅知投诉需知的内容并点击“同意”后开始具体投诉事项的填报。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”本案中，全国 12315 平台“我要投诉”和“我要举报”为两个独立入口，市场监督管理部门在 12315 平台行政管理中，将“投诉”与“举报”作了区分，从两者的行为内容和处理方式来看，应当分属对不同申请的处理。申请人在明确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，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报。且被申请人对申请人的投诉事项已进行受理、办结，并通过 12315 平台管理程序予以反馈，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定。

综上，申请人的行政复议申请不能成立，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：

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本决定，可自接到本决定之日起 15 日内向人民法院提起行政诉讼。

2023 年 12 月 26 日