

周口市人民政府

行政复议决定书

周政行复决〔2023〕406号

申 请 人：文某某

被 申 请 人：周口市市场监督管理局

申请人文某某对被申请人周口市市场监督管理局派出机构周口市市场监督管理局川汇分局就其投诉事项作出的处理结果不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2023年11月14日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：撤销被申请人的派出机构周口市市场监督管理局川汇分局作出的投诉处理，责令被申请人依法重新处理并予以回复。

申请人称：2023年10月19日，申请人在京东商城“某某专营店”店铺购买了某某蜂蜜，收货后发现该产品外包装没有营养成分表。根据《食品安全法》第6条及《预包装食品营养标签》2.1款规定，预包装食品必须含有营养成分表，该产品明显不符合食品安全标准。申请人于2023年10月24日通过全国12315平台向被申请人进行投诉，被申请人于11月9日在12315平台回复申请人，内容为“我单位工作人员接投诉后，立即展开调查。1、经调查处理，双方未达成协议，被投诉方出具了不同意调解书，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定终止调解。2、已将处理结果告知投诉人。”申请人认为，申请人投诉时提供了相应证据，被申请人

应尽职尽责、实事求是、公平公正处理相关问题，而被申请人和被投诉人均未联系过申请人，被申请人在全国 12315 平台的回复，存在渎职和包庇商家情形。故请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人称：1.被申请人作出的投诉反馈程序合法，内容适当，依据正确。2023 年 10 月 24 日，被申请人接到文某某投诉周口某某商贸有限公司在网络交易平台上销售的预包装食品某某堂“某某蜂蜜”营养标签存在问题后，当日即到周口某某商贸有限公司登记经营地川汇区某某 C 区 XX 栋 XX 号进行现场调查，经查，该公司正常经营，营业执照、食品经营许可证均在有效期内；该公司现场提供了案涉食品的进货单、产品检验报告、同规格产品一瓶。后又提供对案涉产品已于 10 月 24 日 12:45 退款给申请人的记录、《情况说明》《不同意调解书》等材料。11 月 8 日，被申请人根据相关材料，经研究后将调查结果通过短信告知投诉人，11 月 9 日又通过河南省市场监管投诉举报平台回复申请人。2.申请人的复议理由与事实不符。案涉产品消费纠纷，双方已以退货退款的方式解决，款项也原路返回至申请人处，双方未构成实质交易，故双方消费纠纷不成立，申请人权益未受到损害。另查明，截至 2023 年 11 月 25 日，文某某在全国 12315 平台共投诉 32 次。申请人仅凭个人主观意愿不断提出投诉举报的做法，显然已经构成了对普通消费者权利的滥用，该种行为不仅与《消费者权益保护法》保护普通消费者的立法本意不符，更造成了行政资源的浪费，属于非正义之举，不应提倡更不应予以支持。综上，请求复议机关依法驳回文某某的复议申请。

经审理查明：申请人文某某于 2023 年 10 月 19 日在京东商

城“某某专营店”购买某某堂某某蜂蜜3瓶，金额38.4元，单瓶规格为50g，该店铺由周口某某商贸有限公司经营，登记经营住所为川汇区某某C区XX栋XX号。收货后，申请人于10月24日在12315平台投诉周口某某商贸有限公司销售的案涉产品外包装没有营养成分表，要求该公司赔偿其损失及支付赔偿金。被申请人当日接到文某某投诉单后，立即通过12315平台告知申请人决定受理，同日下午到被投诉公司进行现场调查。经查，该公司销售的案涉产品外包装具有营养成分表，该公司正常经营，营业执照、食品经营许可证均在有效期内；该公司现场提供了案涉食品的进货单、产品检验报告、同规格产品一瓶。11月3日，被投诉公司向被申请人提供因申请人于10月24日对案涉产品在京东商城平台申请退货退款，被投诉公司当日全额退款给申请人的记录，并出具《情况说明》及《不同意调解书》等材料。11月8日，被申请人短信告知申请人核查情况。11月9日，被申请人通过河南省市场监管投诉举报平台反馈申请人终止调解及理由。

以上事实有以下证据证明：1.投诉详情单；2.订单截图；3.现场检查笔录1份；4.周口某某商贸有限公司营业执照、法人身份证明复印件各1份；5.周口某某商贸有限公司《情况说明》和《不同意调解书》；6.进货单据、产品检验报告、案涉产品照片；7.退款记录截图；8.短信截图；9.全国12315平台查询截图。

本机关认为：《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。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：（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。本案中，被申请人接到申请人投诉单后，当日即告知申请人决定受理，并按照调解程序征求被投诉公司意见，因被投诉公司拒绝调解，被申请人作出终止调解决定并在法定时限内告知申请人终止调解及理由，符合上述法律规定。综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项“具体行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，决定维持”之规定，本机关决定：

维持被申请人周口市市场监督管理局派出机构周口市市场监督管理局川汇分局作出的投诉处理。

如不服本决定，可以在收到本行政复议决定书之日起15日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

2023年12月21日

抄告：河南省市场监督管理局