

沂政复决字〔2024〕36号

申请人：谭某某。

被申请人：沂河区市场监督管理局。

申请人对被申请人作出的投诉办结反馈不服，向本机关申请行政复议。本机关经审查认为该案符合《中华人民共和国行政复议法》第五十三条可以适用简易程序审理的情形，依据《中华人民共和国行政复议法》第五十四条第二款的规定，对该案适用书面程序审理。现对该案已审查终结。

申请人请求：

- 1、撤销被申请人在全国12315平台作出的办结反馈；
- 2、责令被申请人重新处理申请人提出的投诉事项。

申请人称：

申请人于2024年4月22日通过全国12315平台投诉，申请人在某公司购买的茶叶没有有机标志，商家也提供不出有机证，但商品参数宣传为有机食品，违反了《消费者权益

保护法》《广告法》和《反不正当竞争法》。被申请人作出的回复仅仅是形式上履行告知义务，不符合形式全面、内容完整、认定事实清楚、适用法律正确、符合法定程序的要求，未履行说明理由义务，也未按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定告知申请人举报是否立案及调解结果。恳请复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人答复称：

2024年4月22日我局执法人员接到申请人的投诉件后，积极找商家进行沟通，组织调解。调解期间我局执法人员于5月21日对案涉商家进行了现场检查，经查，该商家已取得《营业执照》，其在店铺内该商品详情商品参数中是否为有机勾选了“是”，执法人员现场下达了《责令改正通知书》及《行政指导意见书》对其进行行政指导。该商家现场已自行整改，并向我局提交了整改报告。

依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条之规定，我局根据现场检查及后续询问调查，案涉商家售卖处被投诉产品3单，且进行了退货退款，并未造成实质危害，可以认定案涉商家违法行为轻微并及时改正这一事实，确定对其不予立案。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条的规定，对于投诉人投诉的事项，我局已组织案涉商家主动与投诉人联系协商，但投诉人要求赔偿过高，案涉商家明确表示不能接受，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》

第二十一条“有下列情形之一的，终止调解：（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；”的规定，我局于2024年7月1日通过投诉平台对其回复终止调解，并在平台上告知其不予立案的理由。根据《国家市场监督管理总局对十三届全国人大五次会议第7806号建议的答复》中，“……二是《办法》规定具有处理权限的市场监督管理部门在收到投诉后作出受理或者不受理的决定、组织现场调解、作出终止调解和对实名举报作出是否立案决定时，均应在规定的时间内告知投诉人、被投诉人或举报人，但采用何种告知方式，由具有处理权限的地方市场监管部门自行确定，实践中各地主要通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知相关内容。……”的答复内容，我局在全国12315平台受理和告知符合规定，我局已依法履行了职责且回复内容合法。

该投诉人自12315平台开通以来共计投诉577次，举报30次，已不符合正常消费者投诉举报的特征。

综上，恳请复议机关驳回申请人的复议申请。

区政府审理查明：

申请人于2024年4月22日在全国12315平台进行投诉举报，称其在案涉商家购买的商品存在违法行为，要求被申请人对该行为进行查处，并赔偿其损失。被申请人于2024年4月26日回复“经审查，符合受理条件，决定受理”，并于5月21日对案涉商家进行现场检查，根据现场检查发

现案涉商家在案涉商品的宣传上存在虚假宣传的行为，当日对该商家下达《责令改正通知书》，要求该商家立即删除虚假宣传的广告内容，并下达《行政指导意见书》。案涉商家当日进行整改。6月11日被申请人对案涉商家进行询问，案涉商家对违法事实予以认可，并表示已积极整改。6月25日，案涉商家出具情况说明，表示其与申请人无法协商一致。2024年6月26日，被申请人作出不予立案决定，2024年7月1日，被申请人通过全国12315平台作出回复，对申请人与案涉商家无法协商一致的调解结果作出告知，并对申请人的举报事项不予立案的法律依据、处理结果等作出告知。

区政府认为：

根据被申请人现场检查结果显示，案涉商家确实存在虚假宣传的违法行为，被申请人根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（一）项“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；”的规定，被申请人对案涉商家下达《责令改正通知书》及《行政指导意见书》，认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确。

同时，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条、第七条“的规定，被申请人收到申请人在全国12315平台的投诉举报单后，根据内容对投诉内容和举报内容分别作出处理，并根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条及第三十一条第二款的规定，在法定期限内将投诉

受理结果及举报事项是否立案通过平台告知申请人，并对不予立案的理由及法律依据进行了阐述。另，被申请人在回复中已明确“双方无法达成一致”，我机关认为该表述与“终止调解”意义相同，被申请人已依法履行职责。

综上，我机关认为被申请人对申请人的投诉举报所作回复认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当。根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条“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，行政复议机关决定维持该行政行为。”的规定，本机关决定：

维持被申请人浉河区市场监督管理局对申请人谭某某的投诉举报作出的回复。

申请人如不服本复议决定，可自收到本决定之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

信阳市浉河区人民政府

2024年9月13日