

广州市海珠区人民政府

行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕27号

申请人：王某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2023年2月24日对申请人投诉事项作出的回复（以下简称涉案回复），于2023年2月27日向本府提起行政复议申请。本府于2023年3月2日收到申请人的行政复议申请资料，依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：

责令被申请人对投诉事项重新认定、受理，并依法处理申请人的诉求，回复申请人。

申请人称：

申请人于2023年2月16日在广州市海珠区名为某某名茶店铺（以下简称涉案商家）处购买了新会陈皮一罐（以下简称涉案产品），金额为60元。后申请人发现涉案产品外包装标签

无厂名、厂址、生产日期、保质期、生产商联系方式，不符合《食品安全法》第六十七条。并且，涉案产品标注功效为理气安神、化痰止咳、散寒祛湿、健脾温胃，违反了《食品安全法》第七十三条规定。根据《药品管理法》第九十八条规定，涉案产品应为假药伪劣药。因此，申请人通过电话向广州12345投诉。被申请人通过短信方式答复申请人，申请人不服。经查询，涉案产品不符合《农产品质量安全法》的规定，并且涉案产品也不允许有宣传功效。综上所述，被申请人认定事实不清，对涉案产品属于食品还是农副产品或者药品需要作出认定。

被申请人答复称：

一、被申请人依法处理申请人投诉，并于规定时间内将处理结果告知申请人

2023年2月17日，申请人拨打12345政府服务热线，反映其与涉案商家消费纠纷一事，要求根据《食品安全法》依法赔偿。经审核，被申请人依法受理申请人的投诉，于同日转交属地市场监管所处理。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定，被申请人于2023年2月17日将受理情况通过12345政府服务热线短信告知申请人。

2023年2月24日，被申请人执法人员依法对广州市海珠区某某名茶店进行现场检查。经查，该店招牌为“某某名茶”，持有有效《营业执照》合法经营。被申请人执法人员在现场发现一罐“新会三江老树大红皮”，标签标示了产地、生

产者、生产日期，未发现标示宣传功效。涉案商家否认申请人提供的照片上的产品由其售卖，就“陈皮”消费纠纷一事，拒绝对申请人进行赔偿，要求终止调解。

鉴于涉案商家明确拒绝对申请人进行赔偿，要求终止调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条之规定，被申请人依法终止调解，并于2023年2月24日通过12345政府服务热线短信答复了申请人。

综上所述，被申请人依法履行了处理投诉的职责。

二、对申请人意见的回应

1. 根据《广州12345政府服务热线工单登记表》的内容可知，该工单类型为投诉，申请人诉求为根据《食品安全法》依法赔偿，补充信息为市民反映在涉案商家购买的陈皮非法宣传功效并且无厂名厂址。被申请人于2023年2月17日收到该投诉后依法积极组织调解，但因涉案商家明确拒绝对申请人进行赔偿，要求终止调解，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定依法终止调解并在规定时间内将结果告知申请人，依法履行处理投诉的法定职责，并无不当。

2. 涉案商家否认申请人提供的照片上的产品由其售卖，经被申请人执法人员现场检查涉案商家销售的涉案产品实物，未发现标示宣传功效。涉案产品“陈皮”属于食用农产品，该产品标签标示名称、产地、生产者、生产日期，未违反《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》第三十二条“销售按照

规定应当包装或者附加标签的食用农产品，在包装或者附加标签后方可销售。包装或者标签上应当按照规定标注食用农产品名称、产地、生产者、生产日期等内容；对保质期有要求的，应当标注保质期；保质期与贮藏条件有关的，应当予以标明；有分级标准或者使用食品添加剂的，应当标明产品质量等级或者食品添加剂名称。食用农产品标签所用文字应当使用规范的中文，标注的内容应当清楚、明显，不得含有虚假、错误或者其他误导性内容。”之规定。现有证据不足以证明涉案商家存在销售非法宣传功效且无厂名厂址的陈皮的违法行为。

综上所述，对于申请人投诉反映的问题，被申请人已依法处理，事实认定清楚、适用依据正确，程序合法。申请人的复议请求缺乏事实基础和法律依据，因此，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

本府查明：

2023年2月17日，申请人通过12345政府服务热线投诉涉案商家，主要内容为：申请人于2023年2月16日在涉案商家处购买了涉案产品，发现涉案产品非法宣传功效且无厂名厂址，要求赔偿。同日，12345政府服务热线平台告知申请人，其反映事项已收悉，将转相关部门处理。

2023年2月24日，被申请人执法人员到涉案商家住所地进行现场检查，现场发现一罐“新会三江老树大红皮”，标识产地为江门市新会区，并有生产商、生产日期等信息，未见标示功效。同日，被申请人执法人员对涉案商家委托代理人进行

询问调查，其反映申请人提供的产品照片不是涉案商家处售卖的产品。涉案商家出具的《情况说明》载明：涉案商家拒绝申请人的赔偿请求，并要求终止调解。

2023年2月24日，被申请人通过短信向申请人回复：1. 经查，陈皮属于农副产品，标注产地产名年份即可；2. 经协调，涉案商家不同意申请人的赔偿要求，被申请人决定终止调解。

以上事实有工单登记表、系统截图、现场笔录、现场检查照片、询问笔录、情况说明、营业执照、委托资料、短信回复等证据证实。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定，被申请人负责本行政区域内的投诉举报处理工作。

《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。……”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；……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。”本案中，被申请人于2023年2月17日收到申请人的投诉事项，于2月

24日核实受理情况并通过短信告知申请人处理情况和终止调解的决定，程序合法。

关于申请人认为被申请人作出的答复事实不清，质疑涉案产品属性的问题。本案中，申请人因消费纠纷通过12345热线进行投诉，并要求赔偿。被申请人收到申请人的投诉后，依法予以核实和组织调解，并把处理情况和终止调解的决定告知申请人，已履行了投诉处理的法定职责。被申请人根据现场调查的情况，依据《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》的规定，认为现有证据不足以证明涉案商家存在销售非法宣传功效及无厂名厂址的产品等违法行为，并无不当。

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（一）项的规定，决定维持被申请人广州市海珠区市场监督管理局于2023年2月24日对申请人投诉事项作出的回复。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年四月二十四日