

# 广州市海珠区人民政府

## 行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕19号

**申请人：**蒙某某。

**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2022年12月26日就其12315投诉工单作出的结案反馈（以下简称涉案答复），提起行政复议申请。本府于2023年2月1日收到申请材料，依法予以受理，现已审理终结。

**申请人请求：**

1. 撤销涉案答复；2. 重新受理投诉举报事项；3. 责令被申请人履行法定职责，依法处理违规企业，限期作出具体答复。

**申请人称：**

申请人在某网店购买了啤酒，店铺链接宣传该商品为有机食品，但商品到货后发现没有有机标签，涉案商家也没有有机

认证书，属于典型的欺骗消费者。涉案商家违反了《反不正当竞争法》第八条“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。经营者不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。”与《有机产品认证管理办法》等规定。经申请人要求，涉案商家仍不向申请人提供商品质检报告，违反了《消费者权益保护法》第八条。被申请人未依法仔细进行了相关调查，未全部查看商品详情页，因此找不到涉案商家宣传涉案产品为有机产品的线索。

#### **被申请人答复称：**

一、被申请人依法处理申请人投诉，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确

（一）被申请人依法履行了投诉处理的法定职责，程序合法

2022年11月3日，申请人通过全国12315平台投诉反映其于2022年11月2日在广州某贸易有限公司（以下简称涉案商家）的网店购买了精酿啤酒，该产品页面参数“是否为有机食品”一栏为“是”，但收到产品后发现其无有机标签，商家没有有机认证证书，认为其销售的上述产品违反了《食品安全法》《反不正当竞争法》的相关规定，请求被申请人依法查处，并要求退货、赔偿损失。

被申请人于 2022 年 11 月 3 日收到该投诉，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“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。”之规定，于 2022 年 11 月 7 日受理该投诉。

被申请人联系涉案商家进行处理。2022 年 12 月 26 日，涉案商家表示已给申请人提供产品，不同意申请人的诉求，并表示不同意调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第三项“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；”之规定，被申请人终止调解，并于 2022 年 12 月 26 日通过 12315 平台答复了申请人，程序合法。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。”之规定，被申请人于 2022 年 12 月 26 日处理投诉调解的过程中发现了涉案商家涉嫌违反相关法律法规的情况后，当天进行了核查并予以处理，符合上述规定。

## （二）事实认定清楚

被申请人于 2022 年 12 月 26 日对涉案商家位于广州市海珠区某某室的经营场所进行现场检查。涉案商家开门营业，提供有效《营业执照》备查。涉案商家现场提供了涉案产品“某某品牌原浆啤酒（净含量：980ml）”的《产品检测报告》、供货商《营业执照》、《食品生产许可证》、进货发票等资料。

执法人员现场检查发现有某某品牌原浆啤酒（净含量：980ml）1 瓶，查看该产品的外包装，未发现有机认证标志。执法人员现场打开涉案商家网店，检查有“某某黄啤 1 桶酒水 6 罐整箱批发”产品链接。经核实，该产品链接的商品参数中“是否为有机食品”显示为“否”。产品详情页亦未宣传该产品为有机食品。涉案商家表示，上述产品并非有机食品，由于网店的工作人员疏忽，导致其在上述产品页面参数“是否为有机食品”一项，错误勾选了“是”。该工作人员并不懂得有机食品的含义，混淆了有机食品和普通食品的区别，涉案商家发现后已马上整改。执法人员现场对涉案商家发出了责令改正通知书，责令其改正。

鉴于涉案商家违法行为轻微，已及时改正，未造成危害后果，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，被申请人决定不予立案。

## 二、对申请人意见的回应

涉案商家系因工作人员工作疏忽，不清楚有机食品的含义，导致在网店商品参数页面“是否有机食品”一栏错误勾选为“是”，其发现后已马上整改。被申请人现场核实涉案产品链接的商品参数页面中“是否为有机食品”一栏显示为“否”，上述产品详情页亦未宣传该产品为有机食品。经查涉案产品《检验检测报告》，暂无证据证明涉案产品存在质量问题。涉案商家在网店产品链接商品参数页面宣称是有机食品的行为，违反了《反不正当竞争法》的相关规定。鉴于涉案商家违法行为轻微，已及时改正，未造成危害后果，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之规定，被申请人决定不予立案，并无不当。被申请人依法履行了处理投诉和违法线索的法定职责。

#### **本府查明：**

2022年11月3日，申请人在全国12315平台录入投诉单，反映涉案商家将非有机食品宣传为有机食品，要求涉案商家退赔费用，赔偿损失。申请人还要求依法查处涉案商家，并将处理结果书面告知申请人。2022年11月7日，被申请人在全国12315平台告知申请人受理投诉。

2022年12月26日，被申请人现场检查涉案商家，涉案商家提供了《某某网店经营者证照信息》《营业执照》《食品经营许可证》，进货单据，供货商和生产商的《营业执照》《食品生产许可证》，以及产品《检验检测报告》。《现场笔录》

记载：1. 现场发现涉案产品“某某品牌原浆啤酒（净含量：980ml）”，查看产品外包装未发现有机认证标志。检查产品链接（产品名称与申请人提供的购买记录一致）发现商品参数中“是否为有机食品”显示为“否”，未发现产品详情页宣传该产品为有机食品。2. 涉案商家表示曾错误勾选该商品参数，发现后已马上整改。被申请人当日向涉案商家发出《责令改正通知书》，责令涉案商家立即改正前述违法行为。

涉案商家于2022年12月26日出具的《情况说明》记载，涉案产品无质量问题，涉案商家不同意申请人诉求，不同意调解。被申请人当日在全国12315平台告知申请人涉案商家拒绝调解，决定终止调解。

另查，全国12315平台设有投诉入口和举报入口。进入投诉入口需点击同意《投诉须知》，其中第8条记载：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。

以上事实，有全国12315平台投诉单、网店截图、营业执照、涉案产品销售页面截图、订单页面截图、涉案产品照片、检查笔录、证据复制（提取）单、《情况说明》等证据证实。

### **本府认为：**

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”涉案商家登记住所位于海珠区，被申请人具有处理申请人投诉举报事项的法定职权。

《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。”第十六条第一款规定：“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；……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，申请人于2022年11月3日通过全国12315平台提交投诉单，被申请人于2022年11月7日通过全国12315平台告知申请人受理其投诉，在涉案商家明确表示不同意申请人赔偿诉求后终止调解，于2022年12月26日通过全国12315平台告知申请人该情况，符合上述规定。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条第一款规定：“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。……”被申请人在处理申请人在全国12315平台录入的投诉单时，调查发现涉案商家存在错误勾选涉案产品为有机产品

并主动改正的行为，对涉案商家发出《责令改正通知书》，并决定不予立案，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，维持被申请人作出的涉案答复。

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（广州铁路运输法院）起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年三月三十一日