**梨 树 县 人 民 政 府**

行政复议决定书

梨政复〔2025〕40号

申请人：李某某，男，汉族，19XX年X月X日出生，户籍地为黑龙江省XX委，现住地址暨文书送达地址为黑龙江省XX，身份证号码为230XX，联系方式为132XX。

被申请人：梨树县市场监督管理局。

法定代表人：孙丹辉，梨树县市场监督管理局局长。

申请人李某某对被申请人梨树县市场监督管理局作出的市场监督管理投诉举报处理不服，于2025年3月24日通过邮寄的方式向梨树县人民政府申请行政复议，本机关依法已予受理，现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人作出的结案反馈程序违法。撤销被申请人于2025年3月3日在全国12315平台上作出的编号：122032200202502241319XXXX的结案反馈。责令被申请人履行法定职责。

申请人称：申请人于2025年2月24日通过全国12315的方式向被申请人提出投诉举报案外人“四平市某某食品综合超市”涉嫌违反食品安全法的违法行为，要求查处商家违法行为。申请人在12315平台明确提交的处理单位是梨树县市场监督管理局。3月3日被申请人的派出机构郭家店分局就投诉举报作出回复，申请人不服特提起行政复议。申请人认为：被申请人的派出机构无权对外以自身名义进行处理并作出告知。本案法律责任应当由被申请人承担，并以梨树县市场监督管理局为被申请人。被申请人未告知终止调解，构成程序违法。被申请人未告知是否立案，构成程序违法。被申请人应当针对本案进行合法性证据举证，证明在法定期限内履行了对应法定职责。被申请人处理申请人投诉举报未告知权利救济途径，构成程序违法。

被申请人称：针对申请人李某某对本局处理投诉不服提出的行政复议申请，被申请人已依法履职，对申请人提出的投诉反馈合法，理由如下：申请人2025-02-24在全国123315联网平台投诉渠道（登记类型：投诉）向我局投诉称：2025年2月19日在被投诉人处四平市某某食品综合超市共消费了38.74元购买其多种口味乳饮料，食用后发现如下问题：哈密瓜牛奶、香蕉牛奶属于完全不一样的2种口味产品，但是营养成分表是完全一样，其营养成分表涉嫌虚假标注违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十一条之规定。投诉举报请求：一、依法组织调解退款38.7元，并依据食品安全法148条第2款赔偿1000元。二、依法查处违法行为并奖励。全国12315平台主页上对投诉与举报已作明确区分，在点击进入各自对应的页面时，无论投诉还是举报，均有相应的须知界面，告知投诉或举报的定义、适用程序和相应注意事项。其中投诉须知中第8点明确告知“……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。”鉴于申请人仅选择投诉渠道，故被申请人将申请人的相关诉求均视为投诉，并按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定于2月26日决定受理。经调查，四平市某某食品综合超市卖给申请人的产品为“香蕉牛奶”“哈密瓜牛奶”配制型含乳饮料，生产厂家为河北沃尔旺食品饮料有限公司，生产日期：20241201，四平市某某食品综合超市提供了河北沃尔旺食品饮料有限公司的营业执照、食品生产许可证、检验报告（20241201合格），供货商营业执照、食品经营许可证、进货票据，并提供了由生产厂家河北沃尔旺食品饮料有限公司出具的《关于果汁牛奶含乳饮料营养成分标注问题的情况说明》，详细阐述了“香蕉牛奶”“哈密瓜牛奶”配置型含乳饮料通过调整原料、食品添加剂添加量使“香蕉牛奶”“哈密瓜牛奶”营养成分表数值相同。2025年3月3日13:40:12，组织投诉人和被投诉人进行电话调解，被投诉人对投诉人提出的退款38.7元和赔偿1000元明确拒绝调解，电话中李某某已知晓。同日我局依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）项规定，在全国12315互联网平台做出回复。梨树县市场监督管理局统一受理来自全国12315平台信息（一级账户），在分配到各个承办单位（二级账户）核实，统一用梨树县市场监督管理局名义进行核实、回复，不存在用各个承办单位的名义对外进行回复。综上，被申请人认为，被申请人对申请人的投诉调查及时、证据充分、处理得当，据此作出的行政处理内容、程序均无不当，请求复议机关依法维持。

经审理查明：2025年2月19日0时39分许，申请人李某某在拼多多平台支付38.7元在“XX食品一店”暨四平市某某食品综合超市购买了8瓶河北沃尔旺食品饮料有限公司生产的多种口味植物蛋白饮品。2025年2月24日，申请人李某某以该商品营养成分表涉嫌虚假标注违反了《中华人民共和国食品安全法》为由，在全国12315互联网平台向被申请人梨树县市场监督管理局作出投诉。2025年2月26日，被申请人梨树县市场监督管理局决定受理，并于2025年3月3日组织电话调解，被投诉人明确拒绝调解并告知申请人。2025年3月24日，申请人李某某向本机构提出行政复议申请。

上述事实有下列证据证明：

（一）书证

1.行政复议申请书、申请人身份证明、举报投诉材料，证实申请人身份适格。

2.“香蕉牛奶”“哈密瓜牛奶”配制型含乳饮料检验报告（20241201合格）各1份、《关于果汁牛奶含乳饮料营养成分标注问题的情况说明》1份，证实被申请人办案经过。

（二）视听资料

1.被申请人提供的产品图片3张2、河北沃尔旺食品饮料有限公司的营业执照、食品生产许可证各1份，全国12315平台办案流程截图。证实案涉产品、生产厂家相关情况及办案流程。

2.申请人提供的购物照片、购物平台截图、全国12315平台截图，证实申请人购买涉案物品情况及投诉办结反馈情况。

（以上证据均为复印件）

本机关认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款之规定，“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。”经复议机构审查查明，申请人李某某提供的“全国12315平台”截图载明了处理单位为“吉林省/四平市/梨树县市场监督管理局”，被申请人梨树县市场监督管理局作为涉案投诉举报事项的处理主体适格，故对申请人提出的“由郭家店分局对其答复系主体错误”的观点不予采纳。但在案件的审理过程中，被申请人虽主张“梨树县市场监督管理局统一受理来自全国12315平台信息（一级账户），在分配到各个承办单位（二级账户）核实后，统一用梨树县市场监督管理局名义进行核实、回复，不存在用各个承办单位的名义对外进行回复”，但未能提供证据予以佐证，根据《中华人民共和国行政复议法》第四十四条规定，“被申请人对其作出的行政行为的合法性、适当性负有举证责任”，故被申请人应承担未能依法履行举证责任，证明行政行为程序合法性的不利后果。另，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款之规定，“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，被申请人虽在2025年3月3日组织投诉人和被投诉人四平市某某食品综合超市进行电话调解，在被投诉人表示“拒绝调解并告知投诉人”后在平台标注为“处理完成”。但现有证据不能证明被申请人作出终止调解决定并告知投诉人和被投诉人，确属程序违法。但根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款（三）项之规定，“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；”因申请人已经知晓被投诉人拒绝调解，被申请人是否作出终止调解决定并告知的程序违法行为对其权利不产生实际影响。另，关于申请人提出的“被申请人对其举报未告知其是否立案行为属于程序违法”的观点，经复议机构审查查明，申请人提供的“全国12315平台”截图载明了其维权行为登记为“投诉单”，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，“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。”申请人投诉时间为2025年2月24日，被申请人于2025年2月26日作出决定受理并告知，符合法律规定，故对该观点不予采纳。

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条第一款（二）项之规定，本机关决定如下：

不撤销被申请人梨树县市场监督管理局于2025年3月3日作出的编号为122032200202502241319XXXX的结案反馈，但确认其未在法定期限内作出终止调解决定并告知的行为违法。

申请人、被申请人如对本决定不服，可以自接到本决定之日起15日内，向梨树县人民法院提起行政诉讼。

2025年5月23日

（行政复议专用章）