

重庆市沙坪坝区人民政府

驳回行政复议请求决定书

沙府行复〔2024〕87号

申请人：陈[]，女，汉族，20[]年[]月[]日出生，公民身份证号码：50[]23，住重庆市大足区三驱镇千佛村[]组[]号。

被申请人：重庆市沙坪坝区市场监督管理局，住所地：重庆市沙坪坝区向乐村74号。

法定代表人：梁晚益，职务：局长。

申请人陈[]请求确认被申请人重庆市沙坪坝区市场监管局未履行投诉受理告知的法定职责行为违法提出的行政复议申请，本机关于2024年5月11日依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求： 确认被申请人未履行投诉受理告知的法定职责行为违法。

申请人称： 申请人于2024年4月10日通过全国12315平台

向被申请人投诉举报重庆市

有限公司生产销售

违反我国法律规定的食品，被申请人未履行法定职责。1. 申请人提交的举报材料中写明了投诉诉求（赔偿），属于举报材料中包含投诉内容。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的。市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。2. 申请人在举报材料中提出请求被申请人履行相关职责，但被申请人依然未履行投诉受理情况需告知投诉人的法定职责。依据《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，并告知申请人。申请人于2024年4月10日投诉举报，七个工作日内没有收到被申请人对于投诉受理情况的任何形式告知，而被申请人在法定期限内未履行《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》中送达告知程序的法定职责，侵害到申请人对于投诉受理情况的知情权，属于违法。

被申请人称：一、我局作出的具体行政行为程序合法。

我局于2024年4月10日通过全国12315平台收到申请人的举报（因申请人通过全国12315平台（微信小程序）举报，该平台《举报须知》第5条明确告知“由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在举报中含有投诉内容”，申请人在知晓该须知后同意并确认，点击举报路径进入举报页面填写相关内容，因此，申请人提出的属

于举报而非投诉,我局按照举报程序进行处理),申请人举报重庆市[]有限公司销售的麻花,产品条码为:6[]14,该商品条码不是生产公司,是销售公司,违反《商品条码管理办法》。针对其举报,我局经过调查核实,当事人违法事实不能成立,我局于2024年4月18日作出不予立案的决定,并于2024年4月19日在全国12315平台进行核查反馈,符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条等规定。二、我局作出的具体行政行为认定事实清楚、证据充分。我局执法人员接举报后,依法提取了相关证据。我局综合全部证据,查证的主要事实如下:1.当事人(被举报人)基本信息:重庆市[]有限公司(法定代表人:杨[]),统一社会信用代码(营业执照号)9[]6A,住所:重庆市沙坪坝区磁器口南街[]号附[]号、2[]、2[]、2[]、2[]、2[]、3[]、3[]。2.涉案产品名称:麻花(蜂蜜味);净含量:400g;生产方:重庆市[]有限公司;食品生产许可证编号:SC[]4;生产地址:重庆市南川区钟山支路[]号;产地:重庆市南川区;经销商:重庆市[]有限公司;产品条形码:6[]14,该条码是经销商重庆市[]公司注册的商品条码。经核查,当事人销售的蜂蜜味麻花(净含量:400g)是当事人委托重庆市[]有限公司生产的,依据《重庆市商品条码管理办法》第二十五条第二款“委托他人加工产品的,应当使用委托方注册的厂商识别代码和相应的商品条码。”

因此，重庆市 有限公司作为委托方使用其注册的商品条码，不存在违法行为，申请人举报的违法线索不属实，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定的立案条件，我局作出不予立案决定并告知申请人。另，经查询全国12315平台，该申请人自平台开通以来已在该平台投诉138次、举报425次，可以合理推断其明确知晓投诉与举报的区别。综上所述，我局已履行法定职责。请复议机关驳回申请人的复议申请。

经审理查明：2024年4月10日，申请人在全国12315平台提交举报信息，反映其于重庆市 有限公司购买了一袋陈麻花，商品条码69 14，收到货后发现该商品条码不是生产公司，而是销售公司，认为违反了商品条码管理办法，明确诉求为“赔偿、查处、奖励”。

2024年4月12日，被申请人到被举报人注册地址重庆市沙坪坝区磁器口南街 号附 号、2 、2 、2 、2 、2 、3 、3 进行现场检查，并依法提取相关证据。经查证，被举报人基本信息：重庆市 有限公司（法定代表人：杨 ），统一社会信用代码91 226A；涉案产品名称：麻花（蜂蜜味）；净含量：400g；生产方：重庆市 有限公司；食品生产许可证编号：SC 174；生产地址：重庆市南川区钟山支路 号；产地：重庆市南川区；经销商：重庆市 有限公司；产品条形码：69 14，该条码是被举报人重庆市 有限公司注册的商品

条码，而该公司销售的蜂蜜味麻花（净含量：400g）是其委托重庆市[]有限公司生产的，故重庆市[]有限公司作为委托方使用其注册的商品条码，符合《重庆市商品条码管理办法》第二十五条第二款“委托他人加工产品的，应当使用委托方注册的厂商识别代码和相应的商品条码”的规定，不存在违法行为。

2024年4月18日，被申请人经内部审批作出不予立案决定。次日，被申请人在12315平台向申请人告知：经查，举报事项不立案，理由：我局于2024年4月10日收到你关于重庆市[]有限公司的举报，经核查，违法事实不能成立，我局决定不予立案。如对本答复不服，可在收到本答复之日起六十日内向重庆市沙坪坝区人民政府申请行政复议，也可以在六个月内依法向重庆市沙坪坝区人民法院提起行政诉讼。

另查明：全国12315平台系国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>我要举报”两个独立入口。举报人在点击“我要举报”入口后出现“举报须知”页面，“举报须知”第1条载明“本平台所称的举报，是指自然人、法人或其他组织向市场监管部门反映经营者涉嫌违反市场监管法律、法规、规章的线索”。第5条载明“举报事项一事一单，请勿就同一事项重复举报，请勿在一个举报单中对不同被举报人的涉嫌违法行为。

由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在举报中含有投诉内容”。举报人需在“举报须知”页面下方点击“同意”后方能进入举报窗口，进行选择举报单位、填写消费者信息、填写业务信息等操作。

以上事实有《行政复议申请书》《行政复议答复书》《现场检查笔录》《证据提取单》《不予立案审批表》、全国 12315 平台截图等证据予以证实。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。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。”根据上述规定，被申请人作为市场监督管理部门，有权对申请人的投诉举报事项进行处理。

《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。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”第八条规定：“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”

上述规定明确了投诉与举报的定义范围。在执法实践中，投

诉与举报的处理程序亦有不同，国家市场监督管理总局为提高执法效率，便利群众而主办的全国 12315 平台及其相关设置具有合理性。申请人可以通过多种渠道向市场监管部门提出投诉举报，在申请人自主选择通过全国 12315 平台进行举报投诉，并已阅读“举报须知”的前提下，其应当遵守平台接收举报投诉的规则，即应当按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。

本案中，申请人认为被申请人未履行投诉受理情况告知的法定职责，本机关认为，申请人在知悉“举报须知”相关内容的情況下，仍然填写了投诉内容，即申请人知悉其向被申请人反映的仅是举报事项，并非投诉事项。因此，被申请人只须对申请人的举报事项进行处理。而如前所述，被申请人已实际履行了处理涉案举报事项的法定职责。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，本机关决定如下：

驳回申请人陈明玉的行政复议请求。

如不服本决定，可以到本决定书之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

重庆市沙坪坝区人民政府

2024年7月3日

