

驳回行政复议申请决定书

台府行复〔2024〕65号

申请人：王某。

被申请人：台山市市场监督管理局，地址：台山市台城街道舜德路176号。

法定代表人：伍虹灯，局长。

委托代理人：伍伟权、方琼欣，系台山市市场监督管理局工作人员。

申请人王某不服被申请人台山市市场监督管理局于2024年4月28日在粤省心平台投诉举报编号为：XX的答复，向台山市人民政府提出复议申请，本机关依法立案受理，现已审理终结。

申请人请求：

1. 撤销被申请人于2024年4月28日在粤省心平台投诉举报编号为：XX的答复；2. 并责令其对申请人的举报事项限期依法立案。

申请人称：

申请人于2024年4月27日在广东省江门市台山市XX镇XXXXX号某生活超市花了8.5元购买了几包零食和一根特嫩三文治香肠，香肠包装的生产日期为2024年1月11日，保质期90天，购买时已超过保质期17天。案外人（某生活超市）出售逾期食品系法律禁止的违法行为，已构成根本性违约。为此申请人于2024年4月28日晚上通过粤省心平台向被申请人提出投诉举报（案外人某生活超市）违反食品安全法的违法行为，被申请人于2024年4月30日通过平台答复告知申请人：接到投诉后，我执法人员于4月28日再次对位于台山市XX镇XX路XX号之一的台山市XX镇某生活超市进行现场检查。经检查，该超市没有待售您所投诉的特嫩三文治香肠，据此，对于您所投诉的内容，我执法人员决定不予受理。

被申请人程序错误、认定事实不清。1. 申请人明确告知被申请人书面答复，被申请人仍平台告知，其作出的答复没有加盖公章，不具备法定形式要件要件的公文为无效公文，依据为《党政机关公文处理工作条例》第九条（十三）项、《行政处罚法》第五十九条（二）项等有关规定。2. 依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条，有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为，申请人提供的材料能够初步证明不法商家存在违法行为，被申请人应当立案，被申请人应当依法取证，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第

第二十一条、第二十二条、第二十三条、第二十四条、第二十五条、第二十六条。被申请人不应只在现场未查到货就不予立案，因为在不法商家实施违法行为至执法人员查处时存在时间差，申请人能够提供视频证据证明不法商家销售过期产品，被申请人未依法调查取证，申请人提供的证据完全能够证明不法商家存在违法行为。3. 申请人认为被申请人未按照《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条、第十九条、第二十一条、第二十九条的规定办案人员应当全面、客观、公正、及时进行案件调查、收集、调取证据，并依照法律、法规、规章的规定进行检查。首次向当事人收集、调取证据的，应当告知其享有陈述权、申辩权以及申请回避的权利。办案人员可以询问当事人及其他有关单位和个人，询问应当个别进行，并且制作询问笔录等。4. 被申请人作出为答复没有相关法律法规作为依据且没有告知申请人救济途径。依据《中华人民共和国行政复议法》第六十三条（二）（三）项、第六十四条（三）项。

综上，被申请人认定事实不清，适用法律依据错误，本人在粤省心平台投诉举报时上传了相关证据却被处理此事负责人故意刁难申请人，经常性执法错误、程序错误，建议其引咎辞职或调离至后勤部门，并且请求信息公开、以视监督，查阅相关办案文书。故依行政复议法等，同时，依《行政复议法》及《民法典》第1037条，申请人在收到被申请人答复书和证据、

依据等材料当日给予复制并通过邮寄或邮箱提供给申请人查阅。

被申请人称：

一、答复人已依法受理投诉并回复被答复人

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”、第二十条第一款第（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”和第二十一条第二款“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”的规定，答复人于2024年4月28日收到江门市12345政务便民热线平台转办的关于被答复人的投诉事项[工单编号：XXXXXXX，受理方式：省政务服务网(粤省心)，登记联系电话：XXXXXXXXXXXX]，于2024年4月28日将受理决定通过江门市12345热线平台以短信方式依法告知被答复人（接收短信电话：XXXXXXXXXXXX）；同时，根据被答复人提交的行政复议申请材料进一步证实，被答复人在粤省心平台于2024年4月28日同步收到答复人作出的受理决定“受理中”的回复。

答复人于2024年4月28日对被投诉人台山市XX镇某生活

超市进行调查，在查明了基本事实和收集了相关证据的情况下，答复人将被答复人的投诉诉求告知该超市，该超市明确拒绝调解和赔偿。答复人于2024年4月30日通过江门市12345热线平台以短信方式依法将调解处理结果告知被答复人（接收短信电话：XXXXXXXXXX）；同时，根据被答复人提交的行政复议申请材料进一步证实，被答复人在粤省心平台于2024年4月30日同步收到答复人作出的调解处理结果的回复。答复人在2024年4月30日回复“不予受理”属于笔误，将“终止调解”错误表述为“不予受理”。

后，答复人发现对投诉回复内容存在笔误的错误表述，鉴于平台的反馈次数限制，答复人于2024年6月28日向被答复人寄出《关于王某投诉举报事项的回复》（EMS 邮寄单号：110419487XXXX），再次依法告知被答复人其投诉处理结果，同时一并将答复人履行食品安全监管职责对被投诉人涉嫌销售过期食品的行为作出不予立案的处理决定告知被答复人，被答复人于2024年6月29日签收。

综上，被申请人已履行了法定职责和告知义务，符合相关法律法规规定，程序合法，并无不当。

二、答复人已履行了行政机关的法定监管职责

《中华人民共和国食品安全法》第六条第二款规定“县级以上地方人民政府依照本法和国务院的规定，确定本级食品药

品监督管理、卫生行政部门和其他有关部门的职责。有关部门在各自职责范围内负责本行政区域的食品安全监督管理工作”

《台山市市场监督管理局职能配置、内设机构和人员编制规定》第三条第（十一）项“负责食品安全监督管理。建立覆盖食品生产、流通、消费全过程的监督检查制度和隐患排查治理机制并组织实施，防范区域性、系统性食品安全风险。推动建立食品生产经营者落实主体责任的机制，健全食品安全追溯体系。组织开展食品安全监督抽检、风险监测研判、核查处置和风险预警、风险交流工作”和第（十八）条职能转变：6. 严守安全底线。遵循“最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责”要求，依法加强食品药品、医疗器械和化妆品安全、工业产品质量安全、特种设备安全监管，强化现场检查，严惩违法违规行，有效防范系统性风险，让人民群众买得放心、用得放心、吃得放心。由此可见，答复人作为台山市辖区范围内的县级地方人民政府负责食品安全的监督管理部门，依法有对食品安全监管的法定职权。

答复人根据投诉线索于2024年4月28日对被投诉人台山市XX镇某生活超市进行调查，现场没有发现该超市有相关的违法行为；同时经查阅该超市的进货和销售记录，均没有发现该超市有被投诉的过期食品的进货和销售记录。且，答复人在接收江门市12345热线平台转办的关于被答复人的投诉事项（工

单编号：XXXXXXX) 中并没有发现相关的事项附件资料。因此，答复人认为，现有证据无法证实台山市 XX 镇某生活超市存在违法行为，因此根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项：“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：……（四）依法可以不予立案的其他情形。”规定，于 2024 年 4 月 29 日作出不予立案的处理决定。答复人已履行了行政机关的法定职责，符合相关法律法规规定，程序合法，并无不当。

三、行政机关在 12345 热线平台上的反馈答复不属于行政复议的受理范围

根据《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（粤办函〔2021〕216 号）第一点第（二）项“工作目标”的规定以及粤省心官网的简介可知，粤省心是广东省人民政府基于 12345 热线平台，整合打通政务服务网和粤系列，发挥数字政府建设优势，提供 7×24 小时全渠道多媒体服务，方便企业群众便捷反映各类诉求，打造我省政务服务“总客服”。粤省心本质上就是 12345 热线平台。

答复人认为，12345 热线平台是为畅通群众与政府之间交流沟通渠道，由政府设立的政务服务便民热线工作平台，是统一受理群众诉求并协调、督促办理的一项便民服务，不同于行政

机关在履行法定职责过程中针对特定申请事项所作出的行政行为。且《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》指出，12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。

同时，12345 热线平台对相关咨询、投诉举报和建议事项受理并进行分类处理后，交由承办单位办理；被诉的受理转办投诉事项行为，属于内部运行的程序性行为，承办单位在 12345 热线平台上向公众反馈办理情况，是对事项办理结果的反馈告知，不具有终局性及外部法律效力，一般不会对诉求人的权利义务产生实际影响。

因此，答复人认为，被答复人在 12345 热线平台上的诉求不能等同于直接向答复人提出履责申请，答复人在 12345 热线平台对诉求的反馈答复行为亦不应认为系代表答复人作出的履职行为，答复人在 12345 热线平台上的反馈答复不属于行政复议的受理范围。

综上所述，答复人已履行了行政机关的法定职责和告知义务，恳请复议机关依法驳回被答复人的复议申请。

本机关查明以下事实：

一、2024 年 4 月 28 日，王某通过江门市 12345 政务服务便民热线的粤省心政务服务平台（以下简称粤省心平台）提出“关

于在某生活超市购买到过期食品的投诉”，反映于2024年4月27日在位于台山市XX镇XXXXX号某生活超市购买了一根特嫩三文治香肠食用后身体不适，而后在香肠的外包装发现该产品是2024年1月11日生产的，产品保质期为90天，已经过期17天属于过期产品，要求查处并赔偿损失。上述投诉事项在粤省心平台中的诉求编号为XX。

二、2024年4月28日，粤省心平台受理王某的诉求事项，在诉求编号：XX的进度详情中告知王某“您的诉求已提交”，并将该事项向台山市市场监督管理局（以下简称台山市市监局）转办。同日，台山市市监局进行案件来源登记，并指派两名执法人员进行核查。

三、2024年4月28日，台山市市监局执法人员就台山市XX镇某生活超市涉嫌销售过期食品一事进行现场检查，并形成《现场笔录》。根据《现场笔录》显示，台山市XX镇某生活超市经营者刘某提供有效《营业执照》和《食品经营许可证》，执法人员在经营场所对进货单检查无发现有特嫩三文治香肠进货记录的事实，台山市市监局执法人员将投诉人的诉求告知该超市，该超市经营者刘某表述拒绝调解和赔偿。

四、2024年4月29日，台山市市监局制作《不予立案审批表》，认为根据现有证据，无法证实台山市XX镇某生活超市存在违法行为，对该超市涉嫌销售超过保质期的食品案不予立案

处理。

五、2024年4月30日，台山市市监局通过平台将调处结果回复王某：“接到投诉后，我执法人员于4月28日再次对位于台山市XX镇XX路XX号之一的台山市XX镇某生活超市进行现场检查。经检查，该超市没有待售投诉人所投诉的特嫩三文治香肠，据此，对于投诉人所投诉的内容，我执法人员决定不予受理。”王某已在粤省心平台查阅上述回复，该内容具体显示在“诉求编号：XX”的“办理情况2024-04-30 17:06:18”中。

六、2024年6月27日，台山市市监局作出《关于王某投诉举报事项的回复》：“经核查，现有证据无法证实该超市存在相关的违法行为。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（四）项的规定，我局决定不予立案。关于你投诉该超市的相关问题。经询问，该超市明确拒绝调解。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）项的有关规定，我局决定终止调解，建议你通过其他合法途径予以解决。”该回复于2024年6月29日邮寄送达王某。

七、王某不服台山市市监局于2024年4月28日在粤省心平台投诉举报编号为：XX的答复，于2024年6月24日向本机关申请行政复议，本机关依法受理。本机关于2024年8月9日、8月12日、8月13日拨打王某提供的电话号码听取意见，但均无法接通。本案现已审理终结。

本机关认为：

本案争议的焦点是：申请人王某的行政复议申请是否符合行政复议的受理条件。

一、被申请人作出的不予立案处理决定与申请人并无法律上的利害关系。关于举报处理方面，被申请人已按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“……举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人”的规定履行了法定职责，向申请人作出决定不予立案的答复，因此，申请人所提出的行政复议请求实质上是不服被申请人不予立案的决定。根据《中华人民共和国行政复议法》第三十条第一款第（二）项的规定，申请人与被申请复议的行政行为有法律上的“利害关系”，是具体案件中公民、法人或者其他组织具备行政复议申请人资格的法定条件之一，而被申请人所作出的不予立案决定与申请人并无法律上的利害关系，申请人该项请求不属于行政复议的范围。

二、被申请人所作出的调解行为不属于行政复议的受案范围。被申请人收到申请人的投诉举报后，向被投诉人征询了调解意向，而被投诉人表示拒绝调解，在此情况下，被申请人决定终止调解，并将情况告知申请人，已经履行了法定职责。申请人提出不服投诉处理行为的复议请求实质上是不服被申请人

的调解行为，根据《中华人民共和国行政复议法》第十二条第（四）项的规定，其申请的事项不属于行政复议范围。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第十一条、第三十条第一款第（二）项及第（五）项、第三十三条的规定，本机关决定：驳回申请人王某的行政复议申请。

申请人如不服本复议决定，可在收到行政复议决定书之日起15日内，以台山市人民政府为被告，向江门市中级人民法院提起行政诉讼。

2024年8月21日