

广州市荔湾区人民政府

荔湾府行复〔2020〕52号

行政复议决定书

申请人：赵某。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

地址：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：毕清，该局局长。

申请人赵某（以下简称“申请人”）不服被申请人广州市荔湾区市场监督管理局（以下简称“被申请人”）2020年7月23日通过全国12315平台作出的投诉举报答复，（以下简称“《举报答复》”），向广州市荔湾区人民政府申请行政复议，广州市荔湾区人民政府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤回被申请人对申请人投诉举报做出的答复，在一定期限内对申请人的投诉举报重新做出答复，处理结果公开，对违法商家依法查处。

申请人称：

申请人于7月1日在天猫平台入驻商家某会旗舰店下单购买

了“宝福林三宝茶”3份共计1420元。收到货后申请人朋友告知申请人其禾秆草并非食品原料。经申请人查阅，“禾秆草”在我国没有作为食用习惯，且未经过卫生部新食品原料安全评估并非食品原料，不可食用。但是产品页面宣传图片也是整个产品连同禾秆草一起冲泡，且产品页面也宣传了加入禾秆草在产品中起到增添口感香味等作用，申请人发现被举报人销售此产品存在误导消费者错误食用非食品原料的问题，便通过12315平台向被申请人举报。申请人认为，1. 被申请人在接到申请人的举报后，未与申请人联系了解情况，便通过全国12315平台草率回复申请人举报事项不予立案。2. 申请人举报内容，是被举报人的销售页面图片误导消费者错误食用非食品原料。既然“禾秆草”是包装材料，包装材料就是不可食用的，被举报人为何在其页面宣传图片中展示整个产品（包括禾秆草）一起进行冲泡的图片，而不是取下这个包装材料才进行冲泡？一起冲泡不就是一起食用了吗？且被举报人宣传“加入禾秆草，更增添口感丰富性，满满稻花香，令茶汤更清新”等语句，被举报人已经把“禾秆草”当做产品配料来进行宣传，产品本身不存在问题，但却因被举报人的宣传将该产品中的“禾秆草”的性质改变。本来只是一个不可食用的包装材料，却被被举报人虚假宣传为可食用的配料，其行为已是严重误导消费者，误导消费者错误认知禾秆草的真实性质，误导消费者将不可食用的包装材料当做可食用的产品配料进行食用。被申请人在接到申请人的举报后未经查阅该网店销售页面宣传图片便草

率回复不予立案，是玩忽职守。

被申请人答复称：

一、被申请人已依法处理申请人的举报事项。2020年7月5日，被申请人收到申请人关于某康商贸有限公司（下称“被举报人”）涉嫌销售不符合食品安全标准或要求的食品“三宝茶”（下称“被举报商品”）的举报之后，依法对被举报人展开调查，2020年7月21日，被申请人对被举报人注册地进行现场检查，被举报人现场提供了合法有效的《营业执照》和食品经营许可证，承认在其公司天猫网店“某会”向申请人销售过订单编号为109484857740341087三宝茶产品三罐（250克/罐）。被举报人称：被举报食品仅是名称为“三宝茶”，并不是代表该食品有三种配料，并向被申请人提供了被举报食品生产厂家证照资料复印件、进货销售单据及产品质量检验合格报告和产品企业标准。经核查，被举报食品企业标准Q/BFL0001S中3.4已明确禾秆草是包装物用来捆扎固定陈皮中的白茶，包装物是不列入产品配料表的，且被举报食品外包装盒子也注明“禾秆草为包装材料”。被举报人作为销售企业，销售的是江门市新会区某林茶叶有限公司生产的预包装食品，被举报人并未对被举报食品进行再次加工分装。被申请人对被举报人提供的被举报食品进行检查未发现有违反法规的情况，对被举报人网店页面涉嫌误导消费者的宣传行为已要求该公司限期改正。

二、被申请人对该举报事项的答复符合相关程序规定。被申

请人的办理及答复行为完全符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》关于举报的办理、告知等相关程序规定和时限要求。

本府查明：

2020年7月5日，申请人在全国12315平台举报其在天猫平台某会下单购买了宝福林三宝茶后，按照其页面宣传图片进行冲泡食用，之后得知用于扎捆的禾秆草并非食品原料，不可食用，从产品包装信息也发现该产品配料并无“禾秆草”，遂举报被举报人经营不符合食品安全标准或要求的食品。

2020年7月21日，被申请人对被举报人进行现场检查。现场检查情况为：被举报人承认在其公司天猫网店“某会旗舰店”向申请人销售过订单编号为109484857740341087三宝茶产品三罐（250克/罐），该产品名称为“三宝茶”并不是代表产品有三种配料，被申请人现场提供了被举报产品生产厂家的营业执照、食品生产许可证、进货销售单据、产品质量检验检测报告和产品企业标准，该产品企业标准Q/BFL0001S-2019中3.4已明确禾秆草是包装物，用来捆扎固定陈皮中的白茶，包装物不列入产品配料表，被举报人作为销售企业，销售的被举报商品是江门市新会区某林茶叶有限公司生产的预包装产品，被举报人未对产品进行再次加工分工，执法人员对该公司提供的被举报产品样品进行检查未发现有违反法规的情况，对该公司网页误导消费者的宣传行为，被申请人已要求被举报人限期改正。被举报人已完成对公司网店页面上误导消费者的宣传行为的整改。

被申请人于 2020 年 7 月 23 日在全国 12315 投诉举报平台回复申请人“经查，举报事项不予立案，理由：你投诉产品生产厂家是江门市新会区某林茶业有限公司，被举报人向我局提供了生产厂家证照资料复印件、进货销售单据及涉诉产品企业标准、质量检验合格报告，经核查该产品企业标准 Q/BFL0001S3.4 中已明确禾秆草是包装物用来捆扎固定陈皮中的白茶，包装物是不列入产品配料表的。被举报人所售产品均为原厂进货，原样销售，未对产品进行再次加工分装。执法人员现场检查涉诉产品样品未发现有不符合法规要求情况”。申请人不服被申请人作出的上述《举报答复》，向本府邮寄行政复议申请材料，本府于 2020 年 8 月 21 日收悉，于 8 月 24 日发出《补正行政复议申请材料通知书》，9 月 3 日收齐补正材料，同日本府作出《行政复议受理通知书》。因其他原因，本府于 9 月 24 日作出《中止行政复议审查通知书》，于 2020 年 12 月 10 日恢复审查。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款“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”的规定，被申请人具有处理荔湾区范围内对食品安全进行投诉举报的职责。

《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。”申请人向全国 12315 平台投诉举报时，要求有关部门对违法商家进行查处，但未主张更换、退货、退款、赔偿损失等诉求。因此，该投诉举报实际是自然人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举报行为。

《中华人民共和国食品安全法》第五十三条第一款规定：“食品经营者采购食品，应当查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明（以下称合格证明文件）”，被举报产品的生产厂商的企业标准（Q/BFL0001S-2019）中 3.4 显示：“扎杆型含茶制品...用柑皮、桔皮、新会陈皮、新会柑皮、新会小青柑皮的其中一种将原辅料包裹，禾秆草和高粱草扎型，包装而成的扎杆型含茶制品”，《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第十七条“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。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。”被申请人在接到申请人举报后，对被举报人广州某康商贸有限公司进行现场检查，查验了食品经营者依法应当提供的经营资质材料及合格证明文件，并制作了现场笔录，对该举报事项作出不予立案处理，并向申请人告知并无不当，程序合法。

综上所述，申请人的行政复议请求理据不足，本府不予支持。

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，维持被申请人对申请人在全国 12315 平台举报广州某康商贸有限公司经营不符合食品安全标准或要求的食品一案（举报件编号 1440103002020070514678926）作出的举报答复。

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

广州市荔湾区人民政府

2020 年 12 月 22 日