**蓝山县人民政府**

**行政复议决定书**

蓝政复决字〔2024〕第27号

**申请人：**周XX，汉族，身份证号码：23102519781125XXXX, 地址：安徽省XX市XX区XX路XX城XX号楼。

**被申请人：**蓝山县市场监督管理局。 **法定代表人：**黄XX，职务：局长。

申请人对被申请人2024年8月22日在全国12315平台上 作出的举报投诉处理结案反馈答复不服，通过邮寄的方式向本 机关申请行政复议，本机关于2024年9月4日收到申请材料并 依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：撤销被申请人对申请人在全国12315举报平 台举报编号：1431127002024072449172990的举报于2024年8 月22日作出未完全履行其法定职责便结案的行政决定，责令被 申请人继续履职。

**申请人称：**

申请人于2024年7月8日在天猫平台店铺“暖恩XX旗舰店”, 支付花费11.82元购买网店标题宣称“不锈钢叉勺”一份，订单 编号：221781291905026XXXX,商家通过邮政快递包裹： 987572678XXXX发出，本人于2022年7月12日签收。申请人发现 问题后，于2024年7月24日在全国12315平台进行实名举报。

2024年8月22日申请人于被申请人在全国12315平台 (www.12315.cn)的举报告知书得知已结案，理由：(详见附件)。

被申请人答复称：被举报人提供了能证明产品合格的检测 报告和产品合格证。-一通过申请人提供的图片可以看到产品为 “硅胶不锈钢叉勺”,查看产品标签，产品只有硅胶材质的执行 标准，却无不锈钢的材质和执行标准。而被申请人未对申请人 举报的问题进行调查核实，存在失职行为。其次，被申请人称 商家提供了产品的检测报告。申请人并未看到相关产品检测报 告，不知道所检测的产品与申请人购买的产品是否为同一产品 和同一批次，也不知道检测的项目是否符合不锈钢的相关的标 准。根据执行标准中规定“出厂检验，每批产品均需由生产企 业质量检验部门抽检，经检验合格，签发合格证后方可出厂销 售。型式检验，产品正常生产情况下，每半年进行一次，型式 检验项目为本标准规定的全部项目。”申请人作为消费者，有 权了解产品的真实属性。被申请人未完全履行其法定职责便结 案的行政决定属于形式回复，未充分、全面履行国家市场监督 管理总局令第2号令及总局第20令规定的充分、公平、全面、 程序合法的原则，属于典型形式上履行告知义务，故申请行政 复议。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享 有知悉其购买，使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。 消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商 品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成 份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、 售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”

综上所述，被申请人未完全履行其法定职责便结案的行政

决定，导致申请人购买到的不符合食品安全标准的、涉嫌虚假 宣传欺诈的产品无法退货退款(由于购物平台在商家发货10天 后就会自动确认收货打款给商家，商家由于申请人拆包使用不 予退货退款，被申请人找不到商家不予追究结案，商家更加不 会办理退货退款)、食用到不符合食品安全的产品对身体健康产 生的影响无法维权；损害消费者的财产权、对购买产品质量和 检测报告等的知情权、身体健康权等合法权益，故此行政行为 与申请人具有法律上的利害关系。被申请人未履行法定责任， 申请人依据《中华人民共和国行政复议法》及《中华人民共和国复 议法实施条例》有关规定，依法申请行政复议，请求复议机关 本着合法、公正、公开、及时、便民的原则，坚持有错必纠， 保障法律、法规的正确实施的原则，支持申请人的复议请求， 以维护申请人的合法权益。

**被申请人称：**

申请人于2024年07月24日通过湖南省市场监管投诉举报 平台举报(举报单编号143112700202407244917XXXX)称本人于 2024年7月8日在天猫平台店铺“暖恩XX旗舰店”,支付11.82 元购买“不锈钢叉勺”一份，发货电话：1897557XXXX,发现问 题特来举。问题一，产品为“硅胶不锈钢叉勺”,查看产举报内 容品标签，产品只有硅胶材质和执行标准，却无不锈钢的材质 和执行标准。无足够信息对产品进行安全评估，存在重大安全 隐患。问题二，产品有明显刺鼻气味，做工粗糙，违反《食品 安全国家标准食品接触用橡胶材料及制品》GB4806.11-2016之 4.2感官要求。问题三、商家无法提供《食品安全国家标准食品

接触材料及制品通用安全要求》;《食品安全国家标准食品接触 用橡胶材料及制品》;《食品安全国家标准食品接触用金属材料 及制品》要求检测所有项目的报告，侵害消费者知悉其购买、 使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，存在重大食品 安全隐患。请求市场监管局依法对商家调查，并将处理结果及 时回复本人。

2024年08月15日被申请人依据申请人的举报事项对被举 报人湖南XX硅业有限公司进行了现场检查，在被举报人成品 仓库货架上未发现被举报的该批次产品(2024年4月25日),鉴 于检查时被举报人处已无相关产品，无法对相关产品是否存在 申请人举报的问题进行确认，被申请人只在成品仓库检查发现 了被举报的同类产品外包装印有：品名：硅胶不锈钢叉勺，品 牌：暖恩馨贝，产品成分：硅胶(食品接触级)+不锈钢，执行标 准：GB4806.11-2016 、GB4806.9-2016,生产商：湖南XX硅业 有限公司，销售商：湖南XX硅业有限公司，地址：湖南XX市XX县XX路XX号，电话：0746-221XXXX,保质期：5年，上 述三个批次的产品生产日期分别是：2024年5月15日、2024 年6月22日、2024年7月30日。

同时被举报人提供了产品合格的检测报告及产品的合格 证，执法人员制作了现场检查笔录。根据《中华人民共和国行 政处罚法》第四十条的规定：公民、法人或者其他组织违反行 政管理秩序的行为，依法应当给予行政处罚的，行政机关必须 查明事实；违法事实不清、证据不足的，不得给予行政处罚。 申请人提供的订单编号和所举报产品，检查时被举报方处已无

相关产品，无法对相关产品是否存在申请人举报的问题进行确 认，且被举报方提供了产品合格的检测报告及产品的合格证， 且无其他证据证明相关产品存在质量问题，认定其违法证据不 足，不足以直接作为定案的证据，被申请人应当依职权查明事 实，而被申请人经过现场核查后并未发现被举报人存在申请人 所述的违法行为，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》 第十九条规定的应当立案的条件。因此被申请人依法作出不予 立案的决定并无不当。

2024年08月22日被申请人通过12315平台向申请人回复 调查情况，申请人履行了告知义务。

另查明：申请人在全国投诉举报平台共投诉4次、举报数 量多达4601次，在永州市范围内曾多次在各个县区投诉举报 足以证明申请人不是因生活所需购买商品，具有盈利的目的性。

综上，被申请人在处理申请人的举报过程中，已全面充分 履行法定职责，作出的不予立案处理结果认定事实清楚，适用 法律法规正确，程序合法。

以上事实有下列证据予以证明：1、湖南市场监管投诉举报 平台举报单：2、申请人所举报的产品图片：3.申请人全国投诉 平台举报数截图；4.被举报人的营业执照；5.产品合格检测报 告；6.产品合格证；7.现场检查照片；8.现场笔录1份。

经审理查明：申请人于2024年7月8日在天猫平台店铺“暖 恩XXXX官方旗舰店”支付11.82元购买了“不锈钢叉勺” 一份，收到商品后申请人认为该商品存在质量问题且没有出厂 检验报告、产品检测报告等信息。遂于2024年7月24日通过

全国12315平台向被申请人提出举报事项(举报单编号 1431127002024072449172990),要求被申请人依法进行查处。

被申请人收到举报后，于2024年8月12日作出立案决定。 2024年8月15日，被申请人对被举报店铺的实际经营者湖南XX硅业有限公司进行了现场检查，检查过程中该公司提供了产 品合格检测报告及产品合格证，经被申请人现场调查后并未发 现被举报人存在申请人所述的违法行为。2024年8月22日，被 申请人通过全国12315平台对申请人进行了回复。

**另查明：**申请人在全国平台投诉4次，举报数量达4601 余次。

为证明以上事实，被申请人在法定期间提供了以下证据和 材料：湖南市场监管投诉举报平台举报单、申请人所举报的产 品图片、申请人全国投诉平台举报数截图、被举报人的营业执 照、产品合格检测报告、产品合格证、现场检查照片、现场笔 录等证据资料。

本机关认为：根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十 条的规定：公民、法人或者其他组织违反行政管理秩序的行为， 依法应当给予行政处罚的，行政机关必须查明事实；违法事实不 清、证据不足的，不得给予行政处罚。在被申请人对被举报店 铺的实际经营者湖南XX硅业有限公司进行现场检查和调查 中，并未发现违反行政管理秩序的行为，申请人提供的购物票 据和所购物品照片不足以证明被举报人存在违法行为，不足以 直接作为定案的证据。被申请人依职权经调查后查明被举报人 不存在申请人所述的违法行为，因此被申请人作出的结案反馈

答复认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内 容适当。依照《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规 定，决定如下：

维持蓝山县市场监督管理局2024年8月22日在全国12315 平台上作出的举报投诉处理结案反馈答复。

如对本复议决定不服，可在本行政复议决定书送达之日起 15日内，向道县人民法院提起行政诉讼。

蓝山县人民政府

2024年9月26日

附法律依据

《中华人民共和国行政复议法》

第六十八条行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依 据正确，程序合法，内容适当的，行政复议机关决定维持该行 政行为。

