

行政复议决定书

岸政复决[2023]第 211 号

申请人：聂 X。

被申请人：武汉市江岸区市场监督管理局，住所湖北省武汉市江岸区京汉大道 950 号。

法定代表人：冷作军，局长。

申请人不服被申请人对其举报事项作出的办结反馈，于 2023 年 7 月 6 日向本机关申请行政复议，本机关依法受理并予以审查，现已审查终结。

申请人请求：撤销被申请人于 2023 年 6 月 29 日在全国 12315 平台作出的办结反馈，责令被申请人重新调查处理。

申请人称：申请人因生活消费需要，2023 年 5 月 17 号在被投诉举报人的 XX 店铺购买 XX 高蛋白牛奶，该牛奶蛋白质含量为 3.2g/100ml，不符合《预包装食品营养标签通则》（GB28050-2011）第六十条的要求，高蛋白食物（液体）应满足 6g/100ml 才能宣称高蛋白或者富含高蛋白。该被投诉举报人违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十三条，违反了《中华人民共和国广告法》第四条、第十一条、第五十五条，违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第五条、第八条。申请人认为，被投诉举报人在 XX

网页的食品广告已经构成虚假宣传、诱导欺诈消费者，故请求被申请人依据法律法规查处，并依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条协调商家补偿申请人损失。申请人于2023年5月17日向被申请人提起投诉举报，被申请人于2023年6月29日在全国12315平台作出办结反馈，称“2023年5月23日14:20分工作人员电话联系投诉人，此投诉已受理。5月24日14:07分电话联系投诉人，经调查，上述反映的情况只是个标题，不属于广告内容，商家在制作标题时，复制粘贴时失误，误加了‘高蛋白’字样，商家知晓错误后立即对标题进行了改正。依据《行政处罚法》的规定，商家违法行为轻微且首次违法并及时进行了改正。关于此投诉将组织双方调解，商家已明确表示不接受微信及电话调解，只接受当面调解。5月25日组织双方进行现场调解，投诉人无时间到现场”。就上述内容，申请人认为：

- 1.被举报人售出的“XX 高蛋白牛奶”，不属于高蛋白牛奶，此行为已经构成了欺诈消费者。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十八条、第五十六条的规定，被申请人应该根据《中华人民共和国消费者权益保护法》对经营者进行处罚，故被申请人程序违法。

- 2.被申请人认为该行为是违法行为轻微，申请人认为根据《中华人民共和国立法法》第一百零三条的规定，特别法优于一般法、上位法优于下位法。本案应该优先适用《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》相关法律查处，被申请人随意扩大自由裁量权，程序违法。

3.被申请人作出的不予立案决定，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条不予立案的情形，按照《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定，本案符合立案条件，应当立案，被申请人滥用职权，程序违法。

4.根据申请人提供的证据材料，已能够证明被举报人的违法行为，但是被申请人以各种理由不予立案，也并未与申请人联系就草草结案，没有以事实为依据，以法律为准绳，未贯彻执法必严，违法必究的市场监督管理指导方针，故程序违法。

5.被申请人回复的办结反馈不符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十八条的情形，对于投诉调解可以通过微信电话线上方式调解，被举报人不同意线上调解即为拒绝调解，被申请人应该明确告知被举报人行为违法。

被申请人称：一、被申请人对复议申请相关事项的处理经过2023年5月17日，申请人通过全国12315平台进行投诉（编号：1420102002023051710880007），称“我于2023年5月17号在XX生活超市（香港路店）的XX店铺买到XX高蛋白牛奶，该牛奶蛋白质含量为3.2g/100ml，不符合GB28050-2011通则要求，高蛋白食物（液体）应满足6g/100ml才能宣称高蛋白或者富含高蛋白。该产品违反食品安全法第七十三条、违法广告法第四条和第十一条以及第五十五条，违反反不正当竞争法第五条和第八条。食品广告虚假宣传诱导欺诈消费者的行为。现请求贵局根据条例法规查处，并依据消费者保护法第55条补偿我的损失”。

被申请人花桥市场监督管理所在收到转办单后，于2023年5月19日决定受理，并通过全国12315平台及电话告知申请人该受理情况。被申请人执法人员于2023年5月23日对申请人反映的

情况进行了现场检查，经查，被投诉举报人为武汉市江岸区 XX 食品经营部，统一社会信用代码为：XX。被投诉举报人称，因在平台发布商品较多，对每一个商品进行编辑描述较为复杂，遂在平台向其他商家购买了商品信息，复制粘贴后统一上架。在上架商品时因品类众多未逐一进行检查，故未发现商品标题上的问题。在被申请人工作人员指出问题后，商家当即进行了改正，并表示愿意与投诉人现场调解，同时表示会对平台上的其他商品信息进行检查。

被申请人认为，被举报单位在商品链接标题上使用“高蛋白”字样，其商品本身并不符合《GB28050 食品营养标签通则》对高蛋白食品的要求，其行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十三条第一款“食品广告的内容应当真实合法，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能。食品生产经营者对食品广告内容的真实性、合法性负责”的规定。但结合现场检查情况，被举报商家仅在该链接的商品标题上表述了“高蛋白”字样，与标题同页面的商品图片和商品详情内并没有使用“高蛋白”字样，商家对名称不规范并不知情，其主观上不存在违法的故意，且立即对违法行为进行了改正。被申请人前期也未接到关于该商家的类似投诉，商家未因此接受过行政处罚，可以认为是初次违法。客观上，商家仅是在商品的标题上使用了“高蛋白”字样，在同页面的商品详情中并没有任何涉及到“高蛋白”的描述，并不会因为标题中的字样给消费者带来严重误导，也未造成影响食品安全的后果，可以认定其危害后果轻微。依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案……（二）初次违法且危害后果轻微并及时改正”

的规定，商家初次违法且危害后果轻微并及时改正，可以不予立案。2023年5月24日，经审批，被申请人作出了不予立案的决定，当日通过电话告知申请人该不予立案决定，并通知申请人5月25日到被申请人处组织现场调解。截止到7月17日为止，申请人仍未到场进行调解，按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款“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”的规定，被申请人于2023年7月17日决定终止调解，并于2023年7月19日通过短信的方式告知举报人。

二、对申请人异议的说明

（一）被申请人认为商家“行为已经构成了欺诈消费，根据《消费者权益保护法》第四十八条、第五十六条规定。被申请人应该根据《消费者权益保护法》对经营者进行处罚，被申请人程序违法”缺乏法律依据。

被申请人已进行全面、客观调查，履行了法定职责。此案被举报方在商品链接标题上使用“高蛋白”字样，属于发布食品广告的行为，且其商品本身并不符合《GB28050 食品营养标签通则》对高蛋白食品的要求，也不会对普通消费者造成误导，其行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十三条第一款“食品广告的内容应当真实合法，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能。食品生产经营者对食品广告内容的真实性、合法性负责”的规定，被申请人定性准确，适用法律依据正确。

（二）被申请人认为“申请人认为本案应优先适用《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国消费者权益保护

法》相关条例查处，被申请人随意扩大自由裁量权”缺乏事实依据。

被申请人认定事实清楚、证据充分、处理适当。被申请人根据现场检查商品链接、产品图片、被举报方的情况说明，对此案进行了全面核查，认为被举报方违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十三条之规定。但因被举报方属初次违法，从普通大众的消费习惯来看，商品链接标题标注“高蛋白”不会造成消费者误导，也未造成影响食品安全的后果，被申请人认为可以认定其危害后果轻微，被举报方及时改正了违法行为，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（二）项之规定，作出不予立案的决定并无不妥。

（三）被申请人认为“申请人认为被申请人做出的不予立案决定，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》，滥用职权，程序违法” 缺乏事实及法律依据。

被申请人已进行全面、客观调查，履行了法定职责，程序合法。申请人于 2023 年 5 月 17 日向被申请人反映相关情况，被申请人经过全面核查，于 2023 年 5 月 24 日作出不予立案决定，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条及第二十条之规定。

（四）被申请人认为“申请人认为自己提供的证据材料，能够证明被举报人的违法行为，但是被申请人不予立案，未与申请人联系就结案，程序违法” 缺乏事实与法律依据。

被申请人经过全面、客观的调查，认定被举报方的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十三条之规定，不予立案决定均有法律依据及事实依据作为支撑，被申请人曾于 2023 年 5

月 24 日电话联系申请人，申请人所述与事实不符。

（五）申请人认为被申请人“被举报人不同意线上调解即为拒绝调解，程序违法”缺少法律依据。

被申请人在处理本案投诉的过程中程序合法，并无不当。被申请人工作人员于 2023 年 5 月 23 日现场检查时，被举报人向被申请人提交了一份《情况说明》，明确指出“关于投诉人的投诉我店不接受微信及电话调解，只接受当面调解”。而被申请人电话通知申请人现场调解时，申请人无正当理由并未到场。被申请人认为，任何调解都应当建立在双方自愿的基础上，平等协商，被申请人只能在行政管理的职权范围内促使双方解决消费争议，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条之规定决定终止调解，并无不当。

鉴于此，被申请人在处理申请人投诉举报一事中，程序合法、并不存在滥用职权、随意扩大自由裁量权的行为。恳请上级复议机关维持被申请人不予立案决定，驳回申请人的复议请求。

经审理，本机关查明：2023 年 5 月 17 日，申请人在全国 12315 平台“我要投诉”界面，投诉武汉市江岸区 XX 食品经营部（编号：1420102002023051710880007），称其“于 2023 年 5 月 17 号在 XX 生活超市（香港路店）的 XX 店铺买到 XX 高蛋白牛奶，该牛奶蛋白质含量为 3.2g/100ml，不符合 GB28050-2011 通则要求，高蛋白食物（液体）应满足 6g/100ml 才能宣称高蛋白或者富含高蛋白。该产品违反食品安全法第七十三条、违法广告法第四条和第十一条以及第五十五条，违反反不正当竞争法第五条和第八条”。2023 年 5 月 23 日，被申请人到被投诉人住所地实地核查并制作《现场笔录》，现场情况为“我所工作人员检查商家电脑系统，在 XX

平台上，商家的店铺名称为 XX 超市（香港路店），显示‘XX 全脂高蛋白牛奶 250ml/盒’，售价为 4 元/盒，商家负责人解释，所有商品标题信息，是从其他经营户打包发过来的，所有商品信息没有编辑修改，也没有详细的查看。现场我所工作人员指出‘高蛋白’字样的问题，商家负责人当场进行了修复，在网上进行了更改，更改后，该商品标题为‘XX 纯牛奶 250ml/盒’”。同日，被投诉人经营者出具《情况说明》，称“关于投诉人的投诉，我店不接受微信及电话调解，只接受当面调解”。2023 年 5 月 24 日，被申请人经部门负责人批准作出不予立案决定并将该不予立案决定电话告知申请人。2023 年 7 月 17 日，被申请人作出《江岸区市场监督管理局投诉终止调解决定书》（岸市场监管〔2023〕第 0714 号），“投诉举报的调解过程中出现以下第（三）项情形……我所决定终止调解……（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”。7 月 19 日，被申请人通过短信告知申请人该终止调解决定。

另查明，本机关在国家企业信用信息公示系统未发现被投诉举报人武汉市江岸区 XX 食品经营部存在同一类型违法行为的相关记录。

上述事实，有以下证据证明：

1. 申请人提交的《行政复议申请书》；
2. 申请人提交的在全国 12315 平台的投诉详情页面及相关投诉举报材料；
3. 被申请人提交的《武汉市江岸区市场监督管理局被申请人答复书》；
4. 被申请人提交的《不予立案审批表》；

5.被申请人提交的《湖北市场监管投诉举报平台投诉单》及申请人投诉举报材料；

6.被申请人提交的《武汉市江岸区市场监督管理局现场笔录》及现场照片；

7.被申请人提交的《情况说明》、《武汉市江岸区市场监督管理局投诉终止调解决定书》（岸市场监管〔2023〕第 0714 号）及短信截图；

8.被申请人提交的国家企业信用信息公示系统页面截图。

本机关认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022 年修正）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，本案被申请人具有处理辖区内投诉举报事项的法定职责。本案争议的焦点在于：一、被申请人所作不予立案决定认定事实是否清楚、证据是否确凿、适用依据是否正确；二、被申请人对申请人投诉举报处理程序是否合法。

一、关于被申请人所作不予立案决定认定事实是否清楚、证据是否确凿、适用依据是否正确问题。本案中，被申请人在收到申请人投诉后，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022 年修正）第七条“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”的规定，对申请人投诉和举报予以分别处理。经核查发现被投诉举报人确实存在违反《中华人民共和国食品安全法》（2021 年修正）第七十三条第一款“食品广告的内容应当真实合法，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能。食品生产经营者对食品

广告内容的真实性、合法性负责”的行为，但鉴于被投诉举报人系初次违法，当场改正了违法行为，被投诉举报人仅在产品销售页面中的标题添加了“高蛋白”字样，其他销售页面标注的蛋白质含量均系真实，故不足以构成欺骗、误导消费者的违法行为。被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》（2022年修正）第二十条第一款“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案……（二）初次违法且危害后果轻微并及时改正”的规定作出的不予立案决定，具备事实和法律依据。

二、关于被申请人对申请人投诉举报处理程序是否合法问题。针对申请人投诉内容。被申请人于2023年5月17日收到申请人投诉举报材料后，于5月19日通过全国12315平台告知申请人受理该投诉。因投诉调解基于双方平等自愿原则，被投诉人仅接受当面调解，申请人无正当理由未参与调解，故被申请人作出终止调解决定并通过短信告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2022年修正）第十四条、第二十一条的有关规定，处理程序并无不当。针对申请人举报内容。被申请人根据《市场监督管理行政处罚程序规定》（2022年修正）第十八条第一款“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……”的规定，在十五个工作日的法定期限内对被举报人进行了核查并作出不予立案决定，作出不予立案决定后于五个工作日内电话告知申请人处理结果，程序合法。

综上，被申请人于 2023 年 6 月 29 日对申请人投诉举报事项作出的案件办结反馈，认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法。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，本机关决定：

维持被申请人于 2023 年 6 月 29 日对申请人投诉举报事项作出的案件办结反馈（编号：1420102002023051710880007）。

本复议决定书一经送达，即发生法律效力。申请人如对本决定不服，可以自收到本行政复议决定书之日起十五日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

2023 年 8 月 31 日

直接抄告：武汉市市场监督管理局