

焦作市解放区人民政府

行政复议决定书

解政复决字〔2023〕13号

申请人：聂 XX

被申请人：解放区市场监督管理局

申请人聂 XX 称其因不服解放区市场监督管理局于 2023 年 XX 月 XX 日对申请人投诉“XXX 有限公司”事项作出的不予立案决定，向本机关申请行政复议，本机关依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：1.撤销被申请人于 2023 年 8 月 2 日在全国 12315 平台作出的不予立案决定；

2.责令被申请人对申请人的投诉举报事项重新处理。

申请人称：1、被举报人售出的“蒙牛高蛋白牛奶”，不属于高蛋白牛奶。此行为已经构成了欺诈消费者，根据《消费者权益保护法》第四十八条、第五十六条规定。被申请人应该依据《消费者权益保护法》对经营者进行处罚，被申请人程序违法。

2、申请人提供的证据材料可以证明被投诉举报人的违法事实，应该根据《中华人民共和国广告法》第五十五条，发布虚假广告欺诈消费者的，可以罚处二十万到一百万罚款，申请人已经将违法条例事实告知申请人，被申请人滥用职权，自由扩大裁量

权，无所事事。包庇商家，胡乱处理问题，简直就是一塌糊涂，程序严重违法！

3、被申请人回复的不予立案的决定不立案原因，“经查，该店售卖的蒙牛高蛋白纯牛奶涉嫌虚假宣传，因该商家积极主动配合调查，主动整改，违法行为轻微，故不予立案处罚。”申请人认为被申请人回复我的不予立案原因是非法行为轻微，要求商家整改后不予立案。申请人认为根据《中华人民共和国立法法》第一百零三条规定，特别法优于一般法，即上位法优于下位法。被申请人自由扩大裁量权，不予立案，其程序违法！本案应该优先适用《食品安全法》、《广告法》、《不正当竞争法》、《消费者权益保护法》处罚被投诉举报人。且被申请人自由扩大裁量权，只要是食品安全问题，虚假宣传，有毒有害过期等问题都是违法行为轻微不予立案查处，那我国为何我国还会出现那么多问题食品，市场监督管理局公职人员难辞其咎，申请人认为被申请人应该以事实为依据，以法律为准绳，坚持执法必严，违法必究。严肃处理投诉举报问题。

4、被申请人回复的不予立案的决定，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，本案应当按照《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条规定，符合立案条件。应当立案，被申请人滥用职权，程序违法。

5、被申请人回复的不予立案的决定，根据本人提供的证据材料，能够证明被举报人的违法行为，但是申请人以各种理由不

予立案，也并未与申请人核实具体情况就草草结案。被申请人没有以事实为依据，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。程序违法。

6、被申请人审查不清，程序违法，违反《网络食品安全违法查处办法》第四十五条规定，食品药品监督管理部门工作人员不履行职责或者滥用职权，玩忽职守、徇私舞弊的，依法应当追究行政责任；构成犯罪的，移送司法机关，依法追究刑事责任。

7、被申请人违反《中华人民共和国公职人员政务处分法》第十三条和第三十九条，在申请人提供的违法证据确凿的情况下，未与申请人电话核实投诉举报问题，有包庇商家嫌疑，没有依法处理投诉举报问题。这种不认真不严谨的处理问题方式，申请人认为程序违法。

被申请人辩称：答复人作出投诉举报回复认定事实清楚，证据确凿。2023年XX月XX日我局工作人员受理12315平台转办的聂XX的投诉单后，2023年XX月XX日，执法人员对投诉单中被投诉人“XXX有限公司”进行了现场检查，发现其美团店铺内售卖的商品信息显示“蒙牛纯牛奶尊享装全脂高蛋白纯牛奶营养早餐奶200ML/盒”。当事人的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条第一款的规定。

答复人作出的投诉举报回复程序合法，适用依据正确。因被投诉举报人初次违法并及时改正，主动提供该产品的索证索票和

检验合格报告，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第（二）项：“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”之规定，决定不予立案。后组织双方调解，调解前多次与“XXX有限公司”负责人沟通但其表示只接受组织现场调解，我局电话告知投诉人聂XX，投诉人聂XX表示无法到场，要求电话与商家沟通调解，可以告知商家负责人的联系方式。“XXX有限公司”负责人沟通后向我局反馈，表示与投诉人未达成调解协议，被投诉人表示愿意把当次消费退款并赔偿100元，投诉人不接受，要求赔偿500元，被投诉人接受但要求当面处理赔偿，投诉人拒绝到场，最终未达成调解协议。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（五）项：“有下列情形之一的，终止调解：（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的之规定，终止调解该投诉。

答复人投诉举报回复内容适当。2023年XX月XX日我局将投诉举报处理结果反馈投诉举报人聂XX。

综上，该投诉举报我局已依法处理，并及时反馈告知投诉举报人处理结果，符合法律规定，恳请焦作市解放区人民政府维持我局做出的处理决定。

经审理，本机关查明事实如下：申请人于2023年XX月XX日在“XXX有限公司”的美团店铺购买了6盒蒙牛纯牛奶，认为案涉商品销售页面使用了“高蛋白”的宣传用语，而案涉商品的

蛋白含量不符合 GB28050-2011 通则（修订版）中规定的高蛋白食物的要求。申请人于 2023 年 XX 月 XX 日在全国 12315 平台进行投诉举报。被申请人调查后发现被投诉举报人在美团店铺上架蒙牛牛奶时使用了“高蛋白”的用语，该行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条第一款。被申请人根据《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：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；……”之规定做出不予立案的决定。2023 年 XX 月 XX 日，被申请人通过全国 12315 平台将办理结果反馈给申请人：“经查，该店售卖的蒙牛高蛋白纯牛奶涉嫌虚假宣传，因该商家积极主动配合调查，主动整改，违法行为轻微，故不予立案处罚。经调解，双方未达成调解协议，现终止调解。”

上述事实有下列证据证明：1.现场检查笔录；2.责令改正通知书；3.不予立案审批表；4.“XXX 有限公司”营业执照、陈述材料等；5.案涉交易截图；6.案涉产品图片；7.案涉产品检验报告单。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“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。”被申请人解放区市场监督管理局负有处理投诉举报的法定职责。

《中华人民共和国广告法》第二十八条：“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告。广告有下

列情形之一的，为虚假广告：……（二）商品的性能、功能、产地、用途、质量、规格、成分、价格、生产者、有效期限、销售状况、曾获荣誉等信息，或者服务的内容、提供者、形式、质量、价格、销售状况、曾获荣誉等信息，以及与商品或者服务有关的允诺等信息与实际不符，对购买行为有实质性影响的；……（五）……。”本案中，案涉店铺在美团平台上架蒙牛牛奶时使用了“高蛋白”的用语，该行为违反了《中华人民共和国广告法》第二十八条第二款第二项之规定，属于违法行为。

《市场监督管理行政处罚程序规定》第六十条规定：“市场监督管理部门负责人经对案件调查终结报告、审核意见、当事人陈述和申辩意见或者听证报告等进行审查，根据不同情况，分别作出以下决定：……（二）确有违法行为，但有依法不予行政处罚情形的，不予行政处罚；……（四）……。”《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条规定：“违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚。”本案中，被申请人现场检查并做出《责令改正通知书》后，案涉店铺得知其使用“高蛋白”用语违法，第一时间将违法宣传内容删除，且被投诉举报人销售的牛奶为驰名商标产品，提供了进货票据及产品检验报告，商品质量合格，未造成食品安全风险，被举报人也未因相同事由被处罚过，被申请人对案涉店铺做出不予立案决定。2023年XX月XX日，被申请人将处理结果通过全国12315平台反馈给申请人。被

申请人在接到申请人的投诉举报后，进行了调查处理，并将处理结果告知了申请人，对申请人的投诉举报事项已经履行了法定职责。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款规定，决定如下：维持被申请人的具体行政行为。

如不服本决定，可以自收到行政复议决定书之日起15日内，依法向人民法院提起行政诉讼。

2023年10月8日

抄送：焦作市市场监督管理局