

滑政复决字〔2024〕9号

申请人：赵某某。

被申请人：滑县市场监督管理局

申请人赵某某不服滑县市场监督管理局（以下简称被申请人）通过全国12315平台作出投诉反馈结果，2024年1月22日以邮寄方式提出行政复议申请，本机关于1月26日依法受理。2024年1月31日，本机关将复议申请书副本、受理通知书送达被申请人。被申请人在法定期限内提交书面答复及证据依据。本案现已审理终结。

申请人复议请求：1. 请求责令被申请人在法定期限内依法对申请人投诉举报一事重做。2. 确认被申请人未对申请人的投诉作出是否组织调解，答复程序违法。

申请人称：1. 被申请人未按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》组织调解，程序不合法。申请人投诉后，被申请人并

没有按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》十八条和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条第一款规定征求申请人和涉案商家的意见组织调解，行政行为明显不当，未依法履职。2. 申请人在投诉材料中陈述购买到过期胶水，同时提供了付款记录和过期商品照片作证可以形成完整的证据链，被申请人现场检查未发现涉案产品并不能证明被投诉人未销售过投诉举报过期商品，所以本案应当采纳申请人的证据，被申请人仅以现场未查到涉案产品做出结案决定是错误的。3. 申请人称购买到过期商品时，被申请人未调查到该事实，在双方意见存在冲突时，被申请人未进一步以法定的形式向申请人进行调查核实，仅以现场未发现过期胶水回复是错误的。被申请人认定的事实与申请人的现场购买照片显示的胶水明显是相悖的，申请人提交的视频中可以体现申请人购买到了该过期商品的事实，并且能够体现出在购买时一整盒都是过期的，由此可见行政执法人员失职渎职包庇纵容，其行为明显缺乏事实基础和法律依据。

依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十一条、第二十三条、第二十九条的定义被申请人应当全面、客观、公正、及时进行案件调查，收集、调取书证、物证、视听资料、电子数据、证人证言、当事人的陈述、鉴定意见、勘验笔录、现场笔录等证据，同时应当对当事人进行询问，然被申请人未全面履行该法定职责，导致其未调查到案件事实。综上，被申请人滑县市场监督管理局认定程序违法，操作违法，应予纠正并追究相关责任人的

行政责任。对被申请人是否有全面，充分，公平，公正的调查核实取证，事实是否清楚，申请人持怀疑态度。请求依法支持申请人的复议请求。

被申请人称：我局作出的投诉终止调解处理结果程序合法、依据正确。2023年11月3日，申请人赵某某投诉称其在滑县四间房某文印设计室购买了一支液体胶水，该胶水包装标注的生产日期为2018年6月20日，保质期2年，涉案商品已经超过保质期，请予处理并依法赔偿本人。全国12315平台统计显示平台开通以来，赵某某一共投诉520次，举报20次，其正常消费真实性值得怀疑，涉嫌职业索赔人。接到投诉后，我局予以受理，2023年11月7日我局执法人员对滑县四间房某文印设计室进行现场检查，现场未发现投诉人购买的商品，商家认可投诉人有过消费，但对投诉人提供证据照片中的产品是其销售不予认可，2024年1月12日商家向我局提交书面材料明确对该投诉拒绝调解，1月12日，我局通过全国12315平台对其反馈了现场检查未发现投诉商品的调查结果。依据国家市场监督管理总局《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款规定，我局做出终止调解决定，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款的规定，于2024年1月18日，向申请人赵某某邮寄了滑市场监管（2024）第06-004号投诉终止调解决定书，告知投诉人赵某某。

投诉人赵某某要求赔偿属于民事纠纷，我局对其投诉要求是对民事纠纷做出的调解处理，依据《中华人民共和国行政复议法》第十二条之规定，此投诉调解结果不属于行政复议受理范围，请求驳回申请人的复议申请。

经审理查明：申请人于2023年11月3日通过全国12315平台投诉滑县四间房镇某文印设计室销售的商品液体胶水超过保质期，要求赔偿并依法查处。11月10日，被申请人告知经审查，符合受理条件，决定受理。11月7日被申请人依法对滑县四间房镇某文印设计室进行现场检查，当事人已取得营业执照，且未发现过期液体胶水。2024年1月12日，被申请人办结反馈申请人“对该门店进行检查未发现投诉商品”。同日，**被投诉人**向被申请人提交情况说明，否认销售过期商品液体胶水，拒绝调解。2024年1月18日被申请人决定终止调解，并于当日通过邮寄方式告知申请人。2024年1月22日申请人不服办结反馈，通过邮寄方式向本机关申请行政复议。

本机关认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款、第十二条、第二十五条的规定，被申请人依法具有对申请人投诉举报事项作出处理的法定职权。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条、第十四条、第二十一条、第三十一条第二款的规定，本案中，申请人认为销售者存在销售过期商品的违法情形，向被申请人进行投诉，要求赔偿和查处。被申请人作出受理决定并告知申请人，依法对

投诉事项进行调解，因被投诉人拒绝调解作出终止调解的决定并告知投诉人，程序合法，申请人的请求没有法律依据，本机关不予支持。对投诉中包含的举报内容，被申请人虽经现场检查，未发现投诉商品，但其提交的证据不能证明对投诉和举报分别处理，未全面履行核查处理并告知的法定职责。经研究，依据《中华人民共和国行政复议法》第六十六条之规定，本机关决定：

责令被申请人的在法定期限内履行法定职责。

申请人如不服本决定，可于收到本复议决定书之日起十五日内向人民法院起诉。

2024年3月9日