

# 广州市荔湾区人民政府

## 行政复议决定书

荔湾府行复〔2021〕164号

**申请人：**杨某，男，1995年9月生。

**地址：**某村。

**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。

**法定代表人：**毕某，职务：局长。

申请人不服被申请人于2021年9月17日作出的荔市监投复〔2021〕207号《关于投诉举报广州市荔湾区某砂锅粥店相关事项的答复》（以下简称“207号答复”），向本府申请行政复议，本府已依法受理，现已审查终结。

**申请人请求：**

1. 撤销被申请人在2021年9月17日作出的207号答复。
2. 责令其对投诉举报事项重新调查。

### 申请人称：

因生活所需，申请人于 2021 年 5 月 17 日在被投诉举报人经营的美团外卖点了一份凉拌土豆丝，后发现被举报人无法定的资质违法经营销售冷食凉菜，不符合《网络食品安全违法行为查处办法》、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》、《食品安全法》的规定，被举报人存在食品经营许可证的经营范围未及时增加经营项目的违法行为，不符合《食品经营许可证管理办法》的规定，后投诉举报至被申请人处。

申请人对 207 号答复不服，理由如下：

关于投诉部分，申请人仅对举报事项进行答复，并未对投诉事项进行办理，应当依法组织双方协商。公众诉求通常可以分为两类，投诉对应行政调解程序，举报对应行政执法程序。当然，公众可以同时主张民事诉求和查处违法行为，投诉材料客观上也可能包含违法线索，市场监管部门将按照法定程序区分处理，既不能仅仅解决消费者民事诉求而免除经营者行政责任，也不能仅仅查处经营者违法行为而免除其民事责任，以全面履行市场监管和消费维权职能。

申请人有投诉和举报两种民事权利，所以被申请人应当正视其投诉事项，即便被投诉举报人明确拒绝调解，被申请人也应当告知申请人，不然属于渎职、懒政、流程违法，违反《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》。

关于举报部分，通过该 207 号答复得知被申请人确认了被举

报人存在无冷食类制售的资质制售“凉拌土豆丝”的事实，且被举报人的食品经营许可证中载明的经营项目为热食类食品制售。

依据《食品经营许可管理办法》第二条，被举报人未经许可从事制售“凉拌土豆丝”的活动并不适应《食品经营许可管理办法》处罚。被申请人存在适用法律错误的情形。

结合到本案被举报人的食品经营许可证载明的许可事项为热食类食品制售，其并未发生变化，被举报人更不需要变更经营许可。被申请人混淆许可事项与许可范围、变更和增加的概念。所以本案中被申请人认为被举报人违反了《食品经营许可管理办法》第 27 条并依据第 49 条处罚的行为属于认定事实错误、适用法律错误。

依据《网络食品安全违法行为查处办法》第二条，本案中申请人是通过美团平台线上购买的被举报人制售的“凉拌土豆丝”，所以本案应优先适用《网络食品安全违法行为查处办法》。

综上所述：请求复议机关“以事实为依据，以法律为准绳”，撤销被申请人在 2021 年 9 月 17 日作出的 207 号答复，责令其对举报事项重新调查。

### **被申请人答复称：**

#### **一、被申请人已依法处理申请人的投诉举报事项**

2021 年 7 月 20 日，被申请人收到申请人通过邮寄方式反映广州市荔湾区某砂锅粥店（以下称“被举报人”）涉嫌在美团外卖平台违法经营食品的举报事项。

2021年8月25日，被申请人依法对被举报人的经营场所进行现场检查。被举报人持有《营业执照》和《食品经营许可证》。现场未发现其存在制售“凉拌土豆丝”的行为。经查看其美团外卖网页，发现其商品管理栏内有名称为“凉拌土豆丝”的菜品，该菜品显示“已下架”。经被举报人确认，其曾在美团外卖平台上销售过“凉拌土豆丝”，后因销售不佳已作下架处理。

经检查，被举报人《食品经营许可证》的经营范围含热食类食品制售，其经营范围不包括“凉拌土豆丝”等冷食类食品制售。被举报人的上述行为违反《食品经营许可管理办法》第二十七条第一款的规定，被申请人依据《食品经营许可管理办法》第四十九条第一款的规定，现场发出《责令改正通知书》（穗荔市监责改〔2021〕000712号）和《当场行政处罚决定书》（编号：001428）责令被举报人改正上述行为并给予警告的当场行政处罚。同时被举报人拒绝与申请人进行调解，被申请人出具《投诉终止调解决定书》（市场监管〔2021〕第004号）。

## 二、被申请人对该投诉举报事项的答复符合相关程序规定

被申请人于2021年7月20日收到申请人的投诉举报信作出受理申请人的投诉举报的决定，经局领导审批延期，被申请人核查完毕后于2021年8月27日告知申请人相关事项，并于2021年9月17日作出207号答复邮寄给申请人。

被申请人上述办理及答复行为符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》关于投诉举报的受理、办理、告知等相关程序规

定和时限要求。

**本府查明：**

2021年7月20日，被申请人收到申请人通过邮寄方式反映的投诉举报事项。申请人称，其通过美团外卖在广州市荔湾区某砂锅粥店（以下简称“被投诉举报人”）购买“凉拌土豆丝”，后发现被投诉举报人无法定的资质制售凉菜，要求被申请人依法调解、依法查处书面回复申请人并依法给予奖励。

2021年7月23日，被申请人作出荔市监举复〔2021〕59号《关于投诉举报事项的答复》，决定受理申请人的投诉事项。2021年7月27日，被申请人向申请人邮寄送达前述答复。

2021年8月9日，被申请人对举报线索延长核查期限十五个工作日。

2021年8月25日，被申请人对被投诉举报人的经营场所进行现场检查，未发现其存在制售凉菜的行为。被举报人称其曾在美团外卖平台上销售过“凉拌土豆丝”，提供《营业执照》和《食品经营许可证》备查。经检查，被投诉举报人《食品经营许可证》的经营范围并未涵盖“凉菜”。被申请人作出《责令改正通知书》（穗荔市监责改〔2021〕000712号）要求被投诉举报人立即停止销售凉菜，按规定申请增设食品经营许可项目后方可经营相关项目；并作出《当场行政处罚决定书》（编号：001428）给予被举报人警告的行政处罚。被举报人已当场整改完毕。同日，广州市荔湾区消费者委员会作出《投诉终止调解决定书》（市场监管

〔2021〕第 004 号），载明：因为经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议，对凉拌土豆丝投诉终止调解。2021 年 8 月 27 日，被申请人以电话方式告知申请人前述处理结果。

2021 年 9 月 17 日，被申请人作出了 207 号答复，告知申请人：“被投诉举报人持有《营业执照》（统一社会信用代码：92440101MA59R73T7E）和《食品经营许可证》（许可证编号：JY24401030181282），经营项目：热食类食品制售，预包装食品销售含冷藏冷冻食品，在其登记住所经营，现场未发现其经营凉拌土豆丝。进一步对其美团外卖网页检查，发现菜单内有凉拌土豆丝项目，……执法人员现场责令当事人立即改正并提出变更经营范围建议。由于你所举报的情况，我局未作出行政处罚决定或者依法移送司法机关作出刑事判决，你的举报不符合举报奖励条件。”上述答复于 2021 年 9 月 26 日邮寄送达申请人。

申请人不服 207 号答复，向本府邮寄申请行政复议，要求撤销 207 号答复并责令被申请人重新调查投诉举报事项。本府于 2021 年 10 月 14 日收悉。

### **本府认为：**

《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”，被申请人具有处理荔湾区辖区范围内投诉举报的职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定：“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。”第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”第十六条的规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”第二十一条第二款规定：“终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”本案中，申请人同时向被申请人提出投诉和举报，应当对被申请人处理投诉和举报的行为分别评判。对于申请人的投诉，作为行政机关的被申请人的处理方式是调解，且被申请人主持调解的前提是投诉人和被投诉人同意进行调解。本案中，由于被投诉举报人拒绝调解，被申请人无法以调解方式处理申请人的投诉，故被申请人作出终止调解的决定，并在法定期限内履行了告知义务，并无不当。

《市场监督管理行政处罚程序规定》（2021年7月15日起施行）第十八条第一款规定：“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》第三十一条规定：“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。”本案中，对于申请人的举报事项，被申请人在收到申请人的举报后，在法定期限内进行核查，履行了法定职责，并将调查处理的情况告知申请人，并无不当。

综上所述，申请人的复议请求理据不足，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，维持被申请人作出的荔市监投复〔2021〕207号《关于投诉举报广州市荔湾区文丰潮州砂锅粥店相关事项的答复》。

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

二〇二一年十二月三日