

周 口 市 人 民 政 府

行政复议决定书

周政行复决〔2024〕285号

申 请 人：谭某某

被 申 请 人：周口市市场监督管理局

申请人谭某某对被申请人周口市市场监督管理局派出机构周口市市场监督管理局川汇分局就其投诉事项作出的投诉处理不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2024年5月16日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：撤销被申请人作出的处理，责令被申请人重新处理申请人提出的投诉事项。

申请人称：申请人于2024年3月8日通过全国12315平台向被申请人投诉其在拼多多店铺“某某名酒荟店”购买的酒无有机标志却宣传有机食品，存在虚假宣传，被申请人于2024年4月7日在全国12315平台作出办结反馈回复申请人。申请人认为被申请人仅凭通过登记住所无法联系作出的结案决定认定事实不清，未告知申请人是否调查核实，未依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定告知申请人是否立案及调解结果。综上，被申请人的行为违反了相关法律法规的规定，且对申请人的权益造成了影响，请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人称：2024年3月18日，被申请人在全国12315平台上受理申请人的投诉。2024年3月22日，被申请人执法人员

前往被投诉人河南某某商贸有限公司的登记注册地址“河南省周口市川汇区某某路与某某路交叉口西 100 米路北”进行核查，现场未找到该公司，通过其登记电话也无法取得联系。2024 年 4 月 8 日，被申请人根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条的规定，将河南某某商贸有限公司列入经营异常名录。2024 年 4 月 9 日，被申请人就该公司列入经营异常名录一事，向拼多多平台所在地发送了告知函，建议解除其与河南某某商贸有限公司的合作关系、下架产品，同时，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》的相关规定，被申请人向拼多多平台所在地的上海市长宁区市场监督管理局发送了移送函，将申请人的投诉举报线索移送处理。2024 年 5 月 13 日，因无法联系被投诉人河南某某商贸有限公司，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）项的规定终止调解，并以短信的形式对申请人进行了告知。综上，被申请人对申请人的投诉处理认定事实清楚，程序合法，内容适当。请求复议机关依法裁决。

经审理查明：1.2024 年 2 月 16 日，申请人谭某某在拼多多平台“某某名酒荟店”店铺下单购买干红葡萄酒两瓶，该店铺由河南某某商贸有限公司经营，收货后于 2024 年 3 月 8 日通过全国 12315 平台向被申请人周口市市场监督管理局派出机构川汇分局投诉涉案产品外包装标签上无有机标志，而商家在店铺购买页面中宣传该商品为有机食品，违反了《反不正当竞争法》相关规定，诉求退赔费用、赔偿损失。2.川汇分局接到投诉单后，于 2024 年 3 月 18 日通过全国 12315 平台告知申请人其投诉予以受理。2024 年 3 月 22 日，执法人员前往被投诉人河南某某商贸有限公司（河南省周口市川汇区某某路与某某路交叉口西 100 米路北）进行实地核查，通过注册地址无法查找到

该公司。执法人员多次通过被投诉人登记电话联系被投诉人，均无法与被投诉人取得联系。2024年4月7日，被申请人通过全国12315平台告知申请人对其投诉事项的核查及处理情况。

3.2024年4月8日，被申请人根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条的规定，将河南某某商贸有限公司列入经营异常名录。2024年4月9日，就河南某某商贸有限公司被列入经营异常名录一事，被申请人向拼多多平台（上海寻梦信息技术有限公司）发送告知函，建议解除其与河南某某商贸有限公司的合作关系、下架产品，并协助申请人办理退货、退款等先关事宜。同日，川汇分局作出周市监川移送（2024）XX号举报情况移送函，将申请人投诉中涉嫌的违法线索发函移送拼多多平台所在地的上海市长宁区市场监督管理局。2024年5月13日，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）项的规定对申请人投诉事项终止调解，并通过手机短信告知申请人终止调解的决定及理由。申请人谭某某不服被申请人就其投诉事项作出的办结反馈，向本机关提出行政复议申请。

行政复议期间，本机关于2024年7月1日通过电话听取申请人意见，申请人称与行政复议申请书中意见一致。

以上事实有以下证据证明：1.投诉详情单；2.河南某某商贸有限公司企业详情及通话记录截图；3.订单截图及产品照片；4.《实地核查记录表》及现场检查照片2张；5.周口市市场监督管理局川汇分局告知函、举报情况移送函。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。第二十一条规定，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。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，被申请人派出机构周口市市场监督管理局川汇分局接到申请人谭某某的投诉单后，在七个工作日内作出受理决定并告知投诉人，因被投诉人未在登记的经营场所经营且通过登记电话无法取得联系，致使被申请人无法依照调解程序组织双方进行调解，故被申请人对申请人投诉事项终止调解并无不当。综上，被申请人在法定时限内告知申请人核查情况及终止调解的理由，认定事实清楚，处理程序合法、适用依据正确、告知内容适当。根据《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”之规定，本机关决定：

维持被申请人周口市市场监督管理局的派出机构周口市市场监督管理局川汇分局对申请人谭某某作出的投诉处理。

如不服本决定，可以在收到本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。

2024年7月5日

抄告：河南省市场监督管理局