

周 口 市 人 民 政 府

行政复议决定书

周政行复决〔2023〕277号

申 请 人：崔某某

被 申 请 人：周口市市场监督管理局

申请人崔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经济开发区分局就其投诉事项作出的结案反馈不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2023年8月14日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：撤销被申请人的派出机构周口市市场监督管理局经济开发区分局对申请人投诉事项作出的结案反馈处理，责令被申请人重新作出处理。

申请人称：申请人通过抖音平台购买一款巴旦木杏仁，收货后发现该产品有涉嫌违反相关法律规定情形，申请人通过全国12315平台实名投诉至周口市市场监督管理局经济开发区分局，该局于2023年8月3日告知申请人无法与商家取得联系，对投诉的消费纠纷无法进行调解；已将其标注为经营异常状态，并通过全国信用信息系统进行公示；投诉人可向第三方平台经营者住所地县级以上市场监管部门投诉举报处理。申请人认为，被申请人发现被举报人未在注册地从事经营活动后，并未通过网络平台等渠道调取被举报人的实际经营地址或法定代表人联系方式，也未联系申请人提供被举报人发货地址或联系方式，被申请人未穷尽调查方式联系被举报人，其作出的结案

反馈明显不当。请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人称：1.被申请人作出结案反馈处理程序合法、依据正确、内容适当。被申请人于2023年7月24日接到投诉单，于7月31日决定受理。经查，案涉商家周口市开发区某某百货商行登记注册地址为周口市某某路某某X号楼A-3XXX号，执法人员到该地址进行现场检查，发现某某X号楼无A-3XXX号房间，周口市开发区某某百货商行未在该地址开展经营活动，且通过其登记电话无法取得联系。8月3日，被申请人将该商行列入经营异常名录，并通过全国信用信息公示系统进行公示，同日向“抖音”平台所在地的市场监管部门北京市海淀区市场监督管理局通报该商行列入经营异常名录一事，建议该局依法依规处置。被申请人已在规定期限内通过全国12315平台告知申请人处理结果，已履行法定职责，请求复议机关依法裁决。

经审理查明：申请人崔某某于2023年7月11日在抖音平台店铺“某某美食”购买一份巴旦木杏仁，该店铺由周口市开发区某某百货商行经营。收货后崔某某于7月20日在12315平台投诉该商行所售案涉产品存在涉嫌违法情形，要求依据食品安全法处理。被申请人派出机构经济开发区分局接到投诉单后，于7月31日决定受理并通过12315平台告知崔某某。经核实，周口市开发区某某百货商行登记注册地址为河南省周口市某某路某某X号楼A-3XXX号，执法人员到该地址进行现场检查，发现某某X号楼无A-3XXX号房间，周口市开发区某某百货商行未在该地址开展经营活动，且通过其登记电话无法取得联系。8月3日，被申请人将其列入经营异常名录，通过全国信用信息公示系统进行公示，并向“抖音”平台所在地的市场

监管部门北京市海淀区市场监督管理局通报该商行列入经营异常名录一事，建议该局依法依规处置。同日被申请人通过全国12315平台向申请人反馈处理结果，反馈内容为“根据您的投诉，于2023年7月30号，多次致电给商家，一直无法与商家取得联系，平台上面提供的号码一直处于无人接听的状态。通过投诉线索本局对该商户进行核查，通过该商户登记的住所（经营场所）无法联系到该商户，对投诉人所述消费纠纷无法进行调解，本局依照《个体工商户年度报告暂行办法》第十五条规定，已将其标注为经营异常状态，并通过全国信用信息公示系统进行公示。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十七条第二款的规定，投诉人可向第三方平台经营者住所地县级以上市场监管部门投诉举报处理。”申请人崔某某对结案反馈不服，向本机关提出行政复议申请。

另查明，截止2023年7月24日，崔某某在全国12315平台（2021新版）已投诉364次，举报249次。

以上事实有以下证据证明：1.投诉详情单；2.商品订单邮寄单及商品照片；3.周口市开发区某某百货商户登记信息截图；4.列入经营异常名录审批表及公示信息截图；5.周口市市场监督管理局经济开发区分局情况通报及邮件交寄单；6.短信及通话记录截图；7.企业执法检查登记表；8.河南旭泰物业管理有限公司证明；9.全国12315平台投诉举报量截图。

本机关认为：《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。《个体工商户年度报告暂行办法》第十五条规定，工商行政管理部门在依法履职过程中通过登记

的经营场所或者经营者住所无法与个体工商户取得联系的，应当自查实之日起 10 个工作日内将其标记为经营异常状态，并通过企业信用信息公示系统向社会公示。

本案中，被申请人派出机构周口市市场监督管理局经济开发区分局接到申请人崔某某的投诉后，在七个工作日内作出受理决定，因被投诉商行不在登记住所地经营且无法取得联系，致使投诉无法进入调解程序，根据《个体工商户年度报告暂行办法》规定，被申请人依法将该商行列入经营异常名录，并通报“抖音”平台所在地市场监管部门。综上，被申请人通过 12315 平台将投诉处理情况告知申请人，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》第二十八条第一款第（一）项“具体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，决定维持”之规定，本机关决定：

维持被申请人派出机构周口市市场监督管理局经济开发区分局对申请人投诉事项作出的结案反馈处理。

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。

2023 年 9 月 18 日

抄告：河南省市场监督管理局