

周口市人民政府

行政复议决定书

周政行复决〔2024〕117号

申 请 人：刘某

被 申 请 人：周口市市场监督管理局

申请人刘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作出的处理不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2024年2月26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，责令被申请人重新作出回复。

申请人称：申请人在淘宝平台“某某食品”店铺买了一款代用茶，收货后发现该产品非法添加保健食品原料半夏、厚朴，但包装上并没有保健品标识。申请人查询市场监督管理局官网得知，保健食品原料不能添加进普通食品，商家销售该产品违反了《食品安全法》相关规定，遂通过全国12315平台向被申请人举报，被申请人于2024年1月30日回复申请人称：

“经与投诉人联系，其无法提供具体位置，所以无法现场核查（无详细地址）。根据你的投诉线索本局对该企业进行核查，发现该企业已经因通过该企业登记的住所（经营场所）无法联系

到该企业而被列入异常，因此对你提供的投诉线索无法进行调解，您可向其实际经营地县级以上市场监督管理部门投诉或第三方平台经营者住所地县级以上市场监管部门投诉。”申请人对此回复不服。申请人认为，《国家工商行政管理总局关于贯彻落实<企业信息公示暂行条例>有关问题的通知》（工商外企字〔2014〕166号）第五条规定：“正确处理信用约束和行政处罚的关系。企业被列入经营异常名录或者严重违法企业名单，属于对企业的信用约束。对于企业同时存在违法违规行为依法应由工商部门行政处罚的，工商部门应当根据相关规定实施行政处罚。”申请人向被申请人提交了证据初步证明被投诉人存在违反市场监督管理法规、规章的行为，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条的规定，被申请人应当立案，但是在未找到被举报人时可以中止调查，待找到举报人后再恢复调查，而不应以该企业无法联系被列入异常就不予立案处罚。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：1.被申请人作出的涉案投诉处理认定事实清楚，程序合法，适用依据正确，内容适当。被申请人于2023年12月21日收到申请人通过全国12315平台提交的投诉单，于2024年1月2日作出投诉受理决定并通过全国12315平台告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四

条的规定。经核查，被投诉人周口某某商贸有限公司的登记注册地址为河南省周口市市辖区某某路与某某路交叉口向北 XX 米路东，因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”，已于 2020 年 8 月 11 日被列入经营异常名录，并通过全国信用信息公示系统进行公示。目前，河南市场监管综合业务管理系统显示该公司仍为异常状态，并无变更记录。本次投诉后，被申请人再次通过该公司登记地址及联系方式与其联系以核实申请人投诉事项，但仍无法与该公司取得联系，对申请人提出的投诉内容无法进行核实，对申请人提出的诉求无法进行调解，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条“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”之规定，被申请人于 2024 年 1 月 30 日作出终止调解决定并通过全国 12315 平台告知申请人，建议申请人向其实际经营地或第三方平台经营者住所地县级以上市场监管部门投诉处理。2. 申请人提出的行政复议理由不成立。首先，申请人通过全国 12315 平台已投诉 234 次，举报 16 次，至少 234 次阅读“投诉须知”，应该明白“投诉须知”中规定的“投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”，却仍要求被申请人以处理举报的方式处理投诉的行为不符合规定。对申请人所提供的相关证据材料，只有经具备行政执法资格的办案人员查证属实后，方可认

定是否作为立案证据使用，申请人无权判定被申请人对被投诉人是否应当立案调查。其次，申请人明知自己购买的产品为“半夏厚朴汤”，却依然投诉“半夏厚朴汤”含有半夏、厚朴，申请人的投诉目的非正常消费者所为。3.申请人无权申请行政复议。依据《中华人民共和国行政复议法》第十二条规定“下列事项不属于行政复议范围：（四）行政机关对民事纠纷作出的调解”，申请人对行政机关依法做出的调解或终止调解决定无权提起行政复议。综上，请求复议机关驳回申请人的复议请求。

经审理查明：1.2023年12月12日，申请人刘某在淘宝平台“某某食品”店铺下单购买了“半夏厚朴汤”1袋，金额31元，收货后其于2023年12月21日通过12315平台向被申请人投诉涉案产品添加半夏、厚朴保健食品原料，诉求退赔费用、赔偿损失。2.被申请人派出机构经济开发区分局接到投诉单后，于2024年1月2日通过全国12315平台告知申请人其投诉予以受理。经查，淘宝平台“某某食品”店铺由周口某某商贸有限公司经营，登记注册地址为河南省周口市市辖区某某路与某某路交叉口向北XX米路东。周口某某商贸有限公司因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”，已于2020年8月11日被列入经营异常名录，并通过全国信用信息公示系统进行公示，本次被举报后，通过其登记的住所和联系方式仍无法取得

联系。2024年1月30日，经济开发区分局作出终止调解决定并通过全国12315平台告知申请人无法进行调解的原因，建议申请人向被投诉人实际经营地或第三方平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门投诉处理。申请人刘某对该处理不服，向本机关提出行政复议申请。

另查明，全国12315平台首页内设有“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口，投诉人在点击“我要投诉”入口后出现《投诉须知》页面，《投诉须知》第8条载明“由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”。投诉人需在《投诉须知》最后一行“我已阅读并接受《投诉须知》”下方点击“同意”后方能进入投诉窗口，填写投诉人、被投诉人、诉求等事项。

行政复议期间，本机关于2024年4月2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.周口某某商贸有限公司营业执照基本信息截图；3.产品订单截图及产品照片；4.《列入经营异常名录决定书》（周企市监列〔2020〕第XX号）；5.国家企业信用信息公示系统截图；6.全国12315平台《投诉须知》。

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。第十六条规定，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。第二十一条第一款规定，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。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，申请人刘某在明知全国 12315 平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉通过不同入口提交申请事项及后果的情况下，仍选择“我要投诉”入口填写投诉人、被投诉人、诉求等事项，系申请人对经营者侵犯其权益的投诉，申请人复议称其通过全国 12315 平台向被申请人举报与事实不符。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刘某的投诉单后，在七个工作日内作出受理决定并告知投诉人，因被投诉人登记的经营场所异常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终止调解及理由，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经济开发区分局对申请人刘某作出的投诉处理。

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 4 月 7 日

抄告：河南省市场监督管理局