

周口市人民政府

行政复议决定书

周政行复决〔2024〕123号

申请人：李某某

被申请人：周口市市场监督管理局

申请人李某某对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就其投诉作出的办结反馈不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2024年2月28日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：确认被申请人对申请人投诉作出的办结反馈程序违法，责令被申请人依法重新作出回复。

申请人称：申请人于2024年1月26日在淘宝平台某某旗舰店购买了一包代用茶，收货后发现该产品单独小包包装，配料为菟丝子、沙苑子、枸杞、百合、黄芪等，该产品作为代用茶添加菟丝子违反了《食品安全法》第三十八条规定。至于被投诉产品标写的初级农产品也违反相关规定。另被投诉产品标示代客分装，申请人于2024年1月26日下单，收到产品日期为2024年1月16日并标示净含量，为预先定量包装好的产品。遂后在全国12315平台进行投诉该商家的违法行为。被申请人经调查后给予申请人回复称：被投诉企业已被登记机关列入经营异常名录，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》终止调查。申请人认为该回复违反了工商总局关于贯彻落实《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）第五条和《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九

条之规定，侵害了申请人的合法权益。请求复议机关支持申请人的复议请求。

被申请人称：1.被申请人作出的回复程序合法、适用依据正确、内容适当。2024年1月30日，被申请人在河南市场监管投诉平台收到申请人投诉周口某某商贸有限公司在淘宝平台开设的某某旗舰店涉嫌违法销售代用茶。经查，周口某某商贸有限公司已于2021年12月28日通过其登记的住所或经营场所无法取得联系，已被登记机关列入企业经营异常名录。2023年6月7日，被申请人通过邮寄的方式告知浙江天猫网络有限公司建议其解除与周口某某商贸有限公司的合作关系，并协助投诉人办理退货退款等相关事宜。被申请人执法人员于2024年1月31日前往周口某某商贸有限公司发货地址进行现场检查，发现该地址为周口某某建材有限公司的生产车间，被投诉人属于虚假发货。同日，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定通过12315平台将调查处理结果反馈给申请人。2024年2月29日，被申请人函告杭州市余杭区市场监督管理局，将周口某某商贸有限公司线索移交该单位处理。2.申请人身份以及目的存疑。申请人在河南省市场监管投诉举报平台以不同理由分别购买商品并进行投诉举报要求赔偿，截止目前累计投诉500次，举报30次。其主观动机有别于正常的消费者，明显不是为生活消费需要购买、使用商品，而是以经济索赔为目的，这种任凭个人主观意愿不断提出投诉举报要求的做法，显然已构成了作为普通消费者权利的滥用，该种行为不仅与《消费者权益保护法》保护普通消费者的立法不符，更造成了行政资源的浪费，属于非正义之举，不应提倡更不应予以支持。综上，请求复议机关依法驳回申请人的复议请求。

经审理查明：1.申请人李某某于2024年1月26日在天猫平

台“某某旗舰店”购买“某某茶”1份，该店铺由周口某某商贸有限公司经营。收货后，申请人于2024年1月30日在12315平台投诉周口某某商贸有限公司销售的产品存在添加菟丝子、违规标写初级农产品、不符合产品标示代客分装等问题。被申请人派出机构周口市市场监督管理局川汇分局接到投诉后于1月31日决定受理。2.被申请人执法人员于2024年1月31日前往周口某某商贸有限公司发货地址进行现场检查，发现该地址为周口某某建材有限公司的生产车间，与周口某某商贸有限公司没有关系。同日，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定通过12315平台将调查处理结果反馈给申请人。申请人李某某不服，向本机关提出行政复议申请。

另查明，周口某某商贸有限公司因登记的住所或经营场所无法取得联系，已于2021年12月28日被列入经营异常名录，并通过国家企业信用信息公示系统进行公示，2023年6月7日周口市市场监督管理局川汇分局函告浙江天猫网络有限公司，建议该公司解除与周口某某商贸有限公司的合作关系。2024年2月29日，周口市市场监督管理局川汇分局函告杭州市余杭区市场监督管理局，将周口某某商贸有限公司线索移交该单位处理。

行政复议期间，本机关于2024年4月16日通过电话听取申请人意见，申请人表示申请人意见与行政复议申请书所阐述理由一致。

以上事实有以下证据证明：1.全国12315平台投诉单；2.订单截图、产品图片及工商资质查询；3.现场检查照片及证明；4.周口某某商贸有限公司食品经营许可证；5.国家企业信用信息公示系统截图；6.周口市市场监督管理局川汇分局告知函及邮寄单；7.周口市市场监督管理局川汇分局举报情况移送函及邮寄单。

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。本案中，被申请人的派出机构周口市市场监督管理局川汇分局接到申请人李某某的投诉后，在法定期限内予以受理并告知申请人。因被投诉商家已被列入经营异常名录且不在注册地址经营，致使投诉无法依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》进一步处理，被申请人及时将调查处理情况通过平台反馈给申请人。综上，被申请人在法定期间内对申请人提出的投诉予以受理、调查并作出结案反馈，处理程序合法、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投诉作出的办结反馈。

如不服本决定，可以自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19日

抄告：河南省市场监督管理局