

周 口 市 人 民 政 府

行政复议决定书

周政行复决〔2024〕201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办结反馈不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于2024年4月7日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：撤销被申请人对其投诉事项作出的反馈内容，责令被申请人重新作出处理。

申请人称：申请人于2024年2月16日在淘宝平台“某某养生”店铺购买某某散一罐，收货后发现该产品无任何保健品和药品标识，却添加了泽泻，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3月20日回复申请人称：“经核查，通过被投诉人登记的住所（经营场所）无法取得联系，故对您投诉的内容无法进行调解，对您提供的涉嫌违法线索无法进行核实。经查询，我局已依照《企业经营异常目录管理办法》第四条第（四）项规定于2020年5月14日将该企业列入异常目录，并公示，我局再次向第三方平台（淘宝）所在地市场监督管理局

发送通报函，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，你可向第三方平台经营者住所地县级以上市场监管部门举报处理。”申请人对此回复不服。申请人认为，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反馈认定事实清楚，程序合法，适用依据正确，内容适当。被申请人于2024年2月27日收到申请人通过全国12315平台提交的投诉单，于2024年3月4日予以受理，于3月20日通过全国12315平台对申请人作出反馈告知，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的法定程序。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某某城X栋X单元XX，因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”，已于2020年5月14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，2024年3月15日，就周口某某商贸有限公司被列入经营异常名录一事，被申请人向淘宝平台所在地市场监督管理局发送通报函。因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3月20日作出终止调解决定并通过全国12315平台告知申请人。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393次，举报25次，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。且被申请人对申请人投诉作出的“终止调解”为民事调解，非行政行为，申请人无权申请行政复议。综上，请求复议机关驳回申请人的复议请求。

经审理查明：1.2024年2月16日，申请人刘某在淘宝平台“某某养生”店铺下单购买某某散一罐，收货后其于2024年2月27日通过12315平台向被申请人投诉涉案产品添加了泽泻，商家销售该产品违反了《食品安全法》相关规定，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3月4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“某某养生”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

某某城 X 栋 X 单元 XX。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 5 月 14 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 3 月 15 日，就周口某某商贸有限公司被列入经营异常名录一事，被申请人向淘宝平台所在地市场监督管理局发送通报函。2024 年 3 月 20 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，建议申请人向第三方平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门举报处理。申请人刘某不服该反馈内容，向本机关提出行政复议申请。

行政复议期间，本机关于 2024 年 5 月 22 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企业详情截图及通话记录截图；3.产品订单截图及产品照片；4.企业执法检查登记表；5.《关于周口市开发区某某食品商行等市场主体列入经营异常名录的情况通报》及列入经营异常名录名单。

本机关认为：首先，《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，被申请人的派出机构周口市市场监督管理局经济开发区分局收到申请人刘某的投诉后，在七个工作日内予以受理并告知申请人，因被投诉商行无法取得联系，决定终止调解，并通过全国 12315 平台将处理情况回复申请人，符合上述规定。

其次，全国 12315 平台在首页明确将投诉栏和举报栏分开，点击投诉栏后会弹出《投诉须知》页面，投诉人只有点击《投诉须知》页面底端的“同意”按钮后，才能进入下一页面选择被投诉企业，《投诉须知》第 8 条明确指出“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”。本案中，申请人刘某通过全国 12315 平台投诉栏进行投诉时已明知该渠道是投诉专用，被申请人按照投诉处理程序对其投诉事项予以反馈并无不当。申请人在行政复议申请书中所阐述理由是其对举报事项不予立案不服，而申请人在本案中并未提交其针对案涉产品通过全国 12315 平台举报栏提出举报的证据，故本机关对其所述复议理由不予支持。

综上，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 5 月 27 日

抄告：河南省市场监督管理局