

株洲市天元区人民政府 行政复议决定书

株天政复字〔2023〕228号

申请人：方，公民身份号码：，住址：

被申请人：株洲市天元区市场监督管理局。

负责人：，株洲市天元区市场监督管理局党组书记。

申请人认为被申请人株洲市天元区市场监督管理局在全国12315平台上对投诉单1430211002023102605214458的反馈侵犯其合法权益，于2023年12月11日向株洲市天元区人民政府申请行政复议，请求予以撤销，并责令被申请人依法依规重新回复。本府受理后，依法进行了审理，现已复议终结。

申请人称：申请人于2023年10月21日在拼多多平台盛川保健滋补专营店购买了瓶四宝片，收到货后却发现该产品无保健食品批号，无药品生产许可证号。配料表标识添加了三七、丹参，据本人查询，这两种配料都属于药品配料或者保健食品原料。商家将三七、丹参等中药材添加进该产品违反《食品安全法》第三十八条之规定，非法添加保健食品原料，且该产品已经磨成粉状，完全改变其自然形状与物理形状，故不属于初级农产品，但该产品属于直接食用的产品，只能归类为食品。商家销售该产品明显违反了食品安全法相关规定。申请人通过

全国 12315 平台向被申请人投诉。被申请人于 2023 年 12 月 8 日回复称经被申请人核查，被投诉、举报人无实体店铺，属网络经营，注册留存电话拨打不通，被申请人投诉终止调解。申请人认为被申请人依法应将该企业列入经营异常并通过企业信用公示系统向社会公示，而未依法将该企业列入经营异常；申请人提供了初步证据而被申请人不予立案，申请人不服，遂提起行政复议。

被申请人称：接申请人投诉后，被申请人执法人员会同栗雨街道办事处凿石社区工作人员于 2023 年 12 月 6 日、2024 年 1 月 11 日对株洲市天元区盛川百货商行注册地址实施现场检查。通过检查发现，被投诉人属集群注册网络经营，在注册地址无实体店铺、无实际经营行为，注册留存电话无人接听。该店铺已于 2024 年 1 月 11 日列入经营异常。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。因为联系不上当事人无法组织双方的调解工作，对于申请人的投诉，被申请人决定终止调解。被申请人用短信的方式告知处理结果，并建议申请人向平台所在地或者产品所在地市场监督管理部门进行投诉，或者收集消费权益受损证据通过司法途径维权。被申请人已依法依规对复议申请人的投诉履行职责，恳请天元区人民政府对复议申请人的申请不予支持。

经审理查明：2023 年 10 月 21 日，申请人在株洲市天元区盛川百货商行开设于拼多多平台的店铺盛川保健滋补专营

店购买了 500g 纯四宝粉压片四宝片，支付价款 355 元。2023 年 10 月 26 日，申请人通过全国 12315 平台投诉端向被申请人反映案涉产品涉嫌违反《中华人民共和国食品安全法》，请被申请人查处，并督促商家联系申请人。2023 年 11 月 6 日，被申请人通过平台告知符合条件，决定受理。2023 年 12 月 6 日，被申请人会同社区工作人员至案涉商行的注册地现场核查。经查，该店铺注册地址为集群注册，属于网络经营，注册留存电话无人接听。2023 年 12 月 8 日，被申请人通过平台作出办结反馈：“……经我局工作人员现场核查，被投诉、举报人未在注册地址经营，在注册地无实体店铺，属网络经营，注册留存电话拨打不通。因我局存在调查相关物证的实际困难及无法组织实施调解。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，对于你的投诉我局终止调解。建议你向平台所在地或者产品所在地市场监督管理部门进行投诉，或者收集消费权益受损证据通过司法途径维权。”2024 年 1 月 11 日，被申请人再次会同社区工作人员至案涉商行的注册地现场核查，现场无实体店铺，无实际经营行为。同日，株洲市天元区盛川百货商行被列入经营异常。

在审理过程中，本府通过电话听取了申请人及被申请人意见，申请人及被申请人均未提出新意见。

以上事实有商品订单页面截图、12315 平台投诉详情页面、株洲市天元区市场监督管理局企业住所(经营场地)现场检查记录表及现场检查照片两份、国家企业信用信息公示系统截

图、电话听取意见录音等证据予以证明。

本府认为：根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”本案申请人向被申请人反映案涉产品涉嫌违法，请被申请人查处并督促商家联系申请人进行处理，属于向被申请人提出投诉、举报，被申请人应当分别处理。被申请人接到线索后，会同社区工作人员进行现场核查时发现被举报人在注册地无实体店铺，无实际经营行为，此后被申请人再次实地核查。经两次核查认为案涉店铺属网络经营，被申请人在查实后于2024年1月11日将案涉公司列入经营异常名录。但被申请人答复中仅回应了申请人的投诉，未告知对申请人举报是否立案。

又根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（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；（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；（七）法律、法规、规章规定

的应当终止调解的其他情形。”本案中，被申请人对投诉予以受理，但在未发生终止调解情形的情况下即对案件终止调解，不符合规定。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十四条第一款第二项之规定，复议决定如下：

撤销被申请人在全国12315平台上对投诉单1430211002023102605214458的反馈，责令被申请人依法履行职责。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起十五日内，向人民法院提起行政诉讼。


株洲市天元区人民政府
2024年2月4日

