

周 口 市 人 民 政 府

行政复议决定书

周政行复决〔2023〕352号

申 请 人： 张 某

被 申 请 人： 周口市市场监督管理局

申请人张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城乡一体化示范区分局作出的周市监城调字（2023）第 XX 号投诉举报调查回复函不服，向本机关提出行政复议申请，本机关于 2023 年 10 月 7 日依法予以受理，现已复议终结。

申请人请求：撤销被申请人派出机构城乡一体化示范区分局商务中心所作出的周市监城调字（2023）第 XX 号投诉举报调查回复函，责令被申请人重新作出处理。

申请人称：申请人根据国家市场监督管理总局令第 20 号《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，参照《化妆品监督管理条例》，投诉的理由合法合规，诉求正当合理。被申请人作出的周市监城调字（2023）第 XX 号《投诉举报调查回复函》的行政决定未能查清事实，回复的内容弄虚作假，与经办的事实不符合，程序违法，适用法律法规不正确，未能依法

履职，侵犯了申请人和消费者的合法权益，请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《投诉举报回复函》认定事实清楚，证据确凿。被申请人辖区所在接到申请人的投诉后，进行实地调查，发现被投诉方未在被申请人辖区内实际经营，无法联系该经营负责人，属失联企业，遂依据《经营异常名录管理办法》第八条规定，将被投诉方列入经营异常名录，并予以公示。故被申请人已依法履行法定调查职责。2.申请人提出的行政复议请求没有依据。申请人于2023年7月10日（第一次投诉），因投诉人未留回复地址，无法书面回复，被申请人已按时在12315平台进行回复。2023年7月20日（第二次投诉），被申请人通过平台回复后，并于2023年7月25日书面进行回复。申请人称：“消费者张某某是其近亲属（已取得授权委托书）”，但被申请人未见到该委托手续。综上，被申请人作出的3次回复均未超过法定期限，适用依据证据，程序合法。请复议机关维持被申请人作出的处理。

经审理查明：1.2023年7月10日，申请人张某向被申请人周口市市场监督管理局投诉称：“6月22日，申请人在周口市示范区某某美容工作室做祛斑花费XX元，到店发现该商家给顾客使用的祛斑产品没有特制号，违反《化妆品监督管理条例》，且收款方和经营方不是一个企业，收款方不具备相关资质，涉嫌非法经营，要求维权并书面回复申请人”。2.被申请

人派出机构城乡一体化示范区分局收到申请人投诉后，其辖区商务中心市场监督管理所（简称商务所）执法人员，于2023年7月12日前往申请人提供的被投诉方联系地址周口某某与某某街交叉口某某X栋XX楼XX室进行现场核查，经查：现场未找到被投诉方周口市示范区某某美容工作室，且其法人栗某某无法取得联系，商务所遂将被投诉方列入经营异常名录。3.7月14日，商务所工作人员电话联系申请人张某，将上述核查情况告知申请人，并告知因其没有预留回复地址，无法书面告知，只能通过平台进行回复。申请人对商务所的调查程序质疑，并提供被投诉人栗某某联系电话（1993715XXXX），要求商务所工作人员再次进行核查。4.7月17日、7月19日、7月20日，商务所工作人员先后3次与申请人电话沟通，告知其提供的电话机主是“王某”，不是申请人所称“栗某某”的电话，且“王某”经营的“周口市经开区某某美容院”经营地址在周口市经济开发区，不在商务所辖区内，申请人可向经济开发区市场监管部门进行投诉。同时，商务所工作人员也表示可以联系“王某”本人，对申请人投诉进行调解，申请人明确拒绝调解，要求对其投诉进行书面回复。5.7月20日，申请人通过12315平台对其反映问题再次进行投诉，并提供书面回复地址。7月24日，商务所对申请人第二次投诉通过12315平台进行回复，并书面作出周市监城调字（2023）第XX号投诉举报调查回复函并邮寄申请人。申请人对该书面回复不服，向本机

关提出行政复议申请。

另查明：申请人姐姐张某某于 2023 年 7 月 9 日向周口市公安局城乡一体化示范区分局报警要求对其美容消费被骗一案进行调查，2023 年 7 月 10 日，周口市公安局城乡一体化示范区分局以不属于公安机关管辖范围为由，作出不予调查处理告知书。

以上事实有以下证据证明：1.投诉单 2 份；2.实地核查记录表；3.实地核查照片 2 张；4.周口某某物业服务有限公司证明；5.投诉举报调查回复函和邮局单据；6.列入经营异常名录截图；7.申请人电话录音 5 份；8.周口市公安局城乡一体化示范区分局不予调查处理告知书。

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。《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条：县级以上工商行政管理部门应当将有下列情形之一的企业列入经营异常名录：（四）通过登记的住所或者经营场所无法联系的。

本案中，被申请人的派出机构城乡一体化示范区分局商务所受理申请人张某 12315 平台的投诉后，立即前往申请人提供的被投诉商家“周口市示范区某某美容工作室”联系地址“周口市周口某某与某某街交叉口某某 X 栋 XX 楼 XX 号”进行核查，经查，现场未发现该工作室，且其负责人栗某某无法联

系，商务所遂依据《企业经营异常名录管理暂行办法》将被投诉商家列入经营异常名录，并无不当。同时，因申请人提供的被投诉商家的电话经核查为“王某”而不是“栗某某”，且“王某”实际经营地址不在商务所辖区范围内，商务所已电话告知申请人可向其实地市场监管部门进行投诉。故商务所已履行法定调查职责。商务所依据查明的事实，在法定期限内分别对申请人的2次12315平台投诉进行回复，并于7月24日作出书面回复，将调查情况告知申请人，处理程序合法、适用依据正确、告知内容适当。需要指出的是，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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，申请人已经表示拒绝调解，被申请人在通过12315平台或者书面回复时，应当明确告知终止调解。综上，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城乡一体化示范区分局商务中心所作出的周市监城调字（2023）第XX号投诉举报调查回复函。

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。

2023 年 11 月 20 日

抄告：河南省市场监督管理局