

广州市荔湾区人民政府

行政复议决定书

荔湾府行复〔2024〕65号

申请人：白某某，男，2003年4月生。

地址：山西省五台县东冶镇某某村某某宿舍楼某某号。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

地址：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：刘某某，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年12月12日通过全国12315平台对其反映的投诉事项（编号：1440103002023092561806485）作出的办结反馈，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

- 撤销被申请人在12315上对投诉编号1440103002023092561806485做出的发现被投诉人不在登记注册地址经营反馈决定；
- 责令被申请人重新处理。

申请人称：

申请人于 2023 年 9 月 19 日在微信视频号（某某商行）购买了云南生态班章贡瑞生茶 357 克茶饼共 18 饼共 3564 元，到货后发现是其生产日期造假，商家售卖的假冒伪劣产品，商家营业执照为广东省广州市荔湾区市场监督管理局管辖，2023 年 9 月 24 日申请人在全国 12315 上软件投诉了该商家，后被申请人在 2023 年 12 月 12 日作出结案反馈。

申请人认为：一、被申请人行政行为错误，根据工商外企字〔2014〕166 号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》有关问题的通知第五条规定，商家异地经营被申请人同样需要对其进行行政处罚，被申请人行政行为不合法。根据《中华人民共和国市场主体登记管理条例实施细则》第七十条应该对卖家处罚一万元罚款。依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第四十五条和《网络食品安全违法行为查处办法》第十六条规定，被申请人应该给微信视频号小店所在地市场监督管理局发函，关停被投诉人视频号小店。综上，被申请人行政行为于法无据。二、根据投诉举报分开处理原则，被申请人直接把申请人的投诉当作举报处理，违反《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定，未启动调解程序，被投诉人在微信视频号小店有店铺，申请人在 12315 已经上传了诸多证据，按理来说被申请人联系上被投诉人应该是轻而易举，而被申请人却选择无视申请人证据。

被申请人答复称：

一、有法定职权依据。根据《市场监督管理投诉举报处理暂

行办法》第四条规定，答复人具有对申请人投诉事项予以处理的行政职权。

二、答复人已依法处理申请人的投诉事项。经两次现场核查，答复人发现被投诉人不在登记注册地址经营。后经与上述场地出租管理公司核实，被投诉人已搬离多时，无法联系。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款的规定，答复人作终止调解处理。全国 12315 平台分投诉和举报两个渠道，由于申请人在录入的投诉中含有部分举报内容，故答复人告知投诉人如要同时进行投诉和举报，应分别选择“我要投诉”和“我要举报”进行录入。答复人已依法处理申请人的投诉事项。

三、答复人对该投诉事项的答复符合相关程序规定。2023 年 9 月 25 日，答复人收到申请人的投诉，2023 年 10 月 10 日，答复人决定受理投诉人的投诉。2023 年 12 月 12 日在全国 12315 平台进行答复。答复人上述办理及答复行为符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》关于投诉办理、告知等相关程序规定。

本府查明：

2023 年 9 月 25 日，被申请人收到申请人通过全国 12315 平台投诉端口登记的投诉事项(编号:1440103002023092561806485)，称其在“广州市荔湾区某某商行”（以下简称“被投诉人”）店铺购买的普洱茶（生茶）紧压茶存在虚假标注生产日期、虚假标注冒充老茶的问题，要求依照《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条依法赔偿，要求组织调解退一赔十进行赔偿，要求

尽快挽回消费者损失，并要求书面回执。

2023 年 10 月 10 日，被申请人通过全国 12315 平台告知申请人已受理其投诉事项。

2023 年 10 月 24 日，被申请人到被投诉人登记注册地址广州市荔湾区某某路某街某某号自编某某号房（以下简称“案涉地址”）进行现场检查并制作现场笔录，载明：“我局执法人员来到上述地址进行检查，发现当事人不在上述登记注册的地址经营。执法人员对现场进行了拍照取证。”

2023 年 12 月 12 日，被申请人再次到案涉地址进行现场检查并制作现场笔录，载明：“我局执法人员来到上述地址进行检查，发现当事人不在上述登记注册的地址经营。执法人员对现场进行了拍照取证。并由场地出租方广州某某农业技术发展有限公司管理人员郑某某陪同见证。”同日，场地出租方广州某某农业技术发展有限公司向被申请人出具《情况说明》，载明：“广州市荔湾区某某商行已于 2023 年 10 月 1 日从我物业位于广州市荔湾区某某路某街某某号自编某某号房撤场，已不在上述地址经营。”

2023 年 12 月 12 日，被申请人通过 12315 平台对申请人反映的投诉事项作出办结反馈，载明：“经现场核查，发现被投诉人不在登记注册地址经营。后经与上述场地出租管理公司核实，被投诉人已搬离多时，无法联系。我局只能作终止调解处理，并按规定将被投诉人列入经营异常名录。另外全国 12315 平台‘投诉须知’中要求‘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。’，如要同时进行投诉和举报，应分别选择‘我要投诉’和‘我要举报’进行录入。请知悉。”

申请人不服上述办结反馈，向本府申请行政复议，本府于2024年2月9日收悉，于2024年2月19日发出《补正行政复议申请材料通知书》，于2024年2月27日收齐补正材料，于2024年3月4日受理本案。

另查，全国12315平台对投诉、举报分别设置了“我要投诉”和“我要举报”两个不同的点击通道，用户根据自身所要反映的事项进行通道选择后，即进入“投诉须知”或者“举报须知”页面，其中“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。”

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作”，被申请人具有处理荔湾区辖区范围内投诉举报的职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。”第二十一条第一款规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。”第七条规定：“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。”本案中,被申请人收到申请人反映的投诉事项后,先后到被投诉人登记注册地址进行了两次现场核查,发现被投诉人不在登记注册地址经营,后经与上述场地出租管理公司核实,被投诉人已搬离多时,无法联系,遂终止调解,并将调查核实处理情况告知投诉人,已履行了投诉处理的职责,并无不当。关于申请人认为被申请人将申请人的投诉当作举报处理的主张,全国12315平台分投诉和举报两个渠道,申请人自行登录选择“投诉”渠道进行反馈,被申请人依法处理其投诉事项并无不当,由于申请人在录入的投诉中含有部分举报内容,故被申请人告知申请人如要同时进行投诉和举报,应分别选择“我要投诉”和“我要举报”进行录入,亦无不当,故申请人该项主张理据不足,本府不予支持。

本府决定:

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定,维持被申请人于2023年12月12日通过全国12315平台对申请人反映的投诉事项(编号:1440103002023092561806485)作出的办结反馈。

申请人如不服本决定,可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内,依法向有管辖权的人民法院起诉。

广州市荔湾区人民政府
二〇二四年四月二十四日