

西安市灞桥区人民政府

行政复议决定书

灞政复决字〔2023〕19号

申请人：李某。

被申请人：西安市灞桥区市场监督管理局，住所地：西安市灞桥区纺一路419号。

负责人：周筱梅，系西安市灞桥区市场监督管理局局长。

委托代理人：张赞，系西安市灞桥区市场监督管理局工作人员。

委托代理人：杜建刚，系西安市灞桥区市场监督管理局工作人员。

申请人李某对被申请人西安市灞桥区市场监督管理局不履行法定职责行为不服，于2023年5月6日向本机关提出行政复议申请，本机关依法受理，现已审理终结。

申请人复议请求：确认被申请人未在七个工作日内作出受理或者不予受理决定并告知申请人行为违法，并责令被申请人履行职责。

申请人称：申请人在某某食品有限公司开设的网店内成立买卖合同，发生消费纠纷后向被申请人通过邮政挂号信的方式投诉举报向被申请人反映该情况，被申请人签收后一直未履行职责。申请人认为，被申请人未按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条的规定“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”属于严重的程序违法，请求确认被申请人不履行法定职责行为违法，并责令被申请人履行职责。

申请人提交的证据材料有：1. 申请人身份证复印件；2. 投诉（举报）信邮寄凭证及签收记录；3. 拼多多网上购物记录截图；4. 拼多多网店经营者证照信息；5. 商品快照。

被申请人称：一、我局对申请人的投诉举报依照法定程序履行了法定职责。2023年3月14日，我局收到申请人的投诉举报挂号信，申请人反映某某食品有限公司涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》等问题的投诉举报。

2023年3月14日，我局将申请人的申请分流至纺织城市场监管所。2023年3月17日，我局执法人员到某某食品有限公司注册地址进行实地检查，执法人员通过登记的住所陕西省西安市灞桥区纺西街238号无法联系。执法人员现场拨打通过企业登记信息查询到的某某食品有限公司联系人电话（150****2911）无法接通。2023年3月22日17时44分，执法人员拨打申请人电话，告知已收悉其投诉举报材料，并将依法查处。2023年3月22日10:35分，2023年3月23日15:50分，执法人员两次用办公电话（029-8356****）致电通过企业登记信息查询到的某某食品有限公司联系人电话150****2911，电话始终无法接通。根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条第（四）项和第九条的规定，我局于2023年3月24日将某某食品有限公司列入经营异常

名录。依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条第二款、第二十七条第二款的规定，我局建议申请人向拼多多平台住所地市场监督管理部门反映。2023年3月30日，我局以EMS快递的方式书面告知申请人调查处理相关情况。

二、我局对申请人的投诉举报依照法定程序履行了告知义务。2023年3月22日，我局执法干部拨打申请人电话，告知已收悉其投诉举报材料。2023年3月30日，我局以挂号信的方式书面告知了申请人处理结果。综上所述，我局对申请人提出的申请内容及相关材料依法实施了核查处理，履行了法定职责，并将结果进行了告知。具体行政行为适用法律正确，程序合法，申请人提起行政复议理由缺乏依据，依法不成立，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一项之规定，请灞桥区政府依法维持。

被申请人提交的证据材料有：1.企业经营者异常名录管理暂行办法；2.市场监督管理投诉举报处理暂行办法；3.消费者投诉举报及（诉转案）交办单；4.现场笔录及见证人身份证复印件；5.经营异常名录审批表、企业住所地实地核查记录、电话记录；6.列入经营异常名录截图；7.举报调查处理情况说明（结果）；8.邮政挂号信及轨迹截图；9.企业详细信息查询图片。

本机关经审查查明：申请人于2023年3月10日通过拼多多平台在店铺名称为某某的零食铺购买商品椰果，订单编号为230310-1935776*****，实际付款9.91元，2023年3月12日购买的商品签收。皮皮家的零食铺在拼多多网店经

营者证照信息显示，企业注册号为 91610111MAB0*****，企业名称为某某食品有限公司，住所地为陕西省西安市灞桥区纺西街 238 号，法定代表人为马某某。2023 年 3 月 14 日，申请人向被申请人西安市灞桥区市场监督管理局邮寄提交了《投诉（举报）信》，被投诉（举报）人为某某食品有限公司，店铺名称为某某的零食铺，举报该公司宣传 70 包 9.9 元，实际没有 70 包 9.9 元的购买选项，涉嫌价格欺诈，虚假宣传违法行为，以低价方式达到引流目的，从而以高价方式进行结算。认为被投诉人恶意捏造虚假信息欺诈消费者，违反了我国相关法律规定，并据此提出了 9 项投诉举报请求。接到该信件后，被申请人于 2023 年 3 月 17 日前往某某食品有限公司注册地址陕西省西安市灞桥区纺西街 238 号进行实地检查。被申请人执法人员现场拨打通过国家企业信用信息公示系统查询到的该公司联系电话（150****2911），但电话无法接通。2023 年 3 月 22 日 17 时 44 分，执法人员通过电话告知申请人已收悉并受理其投诉举报材料，并将依法查处。2023 年 3 月 22 日 10: 35 分，2023 年 3 月 23 日 15: 50 分，被申请人执法人员两次用办公电话（029-8356****）致电 150****2911，但电话始终无法接通。根据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条第（四）项和第九条的规定，被申请人于 2023 年 3 月 24 日将该公司列入经营异常名录。并于 2023 年 3 月 29 日向申请人作出《关于消费者举报“某某食品有限公司涉嫌价格欺诈”的情况说明》，建议申请人向拼多多平台住所地市场监督管理部门反映，于 2023 年 3

月 31 日通过中国邮政 EMS 将该情况说明邮寄送达申请人，申请人于 2023 年 4 月 1 日签收。

以上查明事实有申请人、被申请人提供的证据材料、答复书等在卷佐证。

本机关认为：本案的争议焦点在于被申请人针对申请人 2023 年 3 月 14 日的投诉举报处理程序是否合法，事实是否清楚，适用依据是否正确。

关于本案处理程序问题。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法（2022 第二次修正）》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，被申请人于 2023 年 3 月 14 日收到申请人邮寄的投诉（举报）信，于 2023 年 3 月 22 日通过电话告知申请人已受理其投诉举报事项，该行为符合上述暂行办法关于受理时限的要求。申请人请求确认被申请人未根据暂行办法第十四条规定受理或不予受理行为违法无事实和法律依据。

关于事实是否清楚的问题。被申请人收到申请人投诉举报事项后，依法受理并进行了现场核查，经核查发现，被投诉举报人工商登记地址为虚假地址，且通过电话无法取得联系，随作出情况说明，并通过邮寄方式送达申请人，行为并无不当。

关于依据是否正确的问题，根据暂行办法第十二条第一款规定，“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。”及第二款“对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。”和第二十七条第一款“对电子商务平台经营者和通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的举报，由其住所地县级以上市场监督管理部门处理。”本案中，被申请人经现场核查发现，被投诉举报人工商注册的地址系虚假地址，根本不存在，也就是说，被申请人所在辖区可能并非被投诉举报人实际经营地或住所地。故依据暂行办法第十二条第二款、第二十七条第一款的规定，告知申请人可以向拼多多平台住所地市场监督管理部门反映。同时，根据核实情况已经按照《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条第（四）项和第九条的规定，将该企业列入了经营异常名录，处理过程适用依据并无不当。

综上，被申请人对申请人投诉举报处理程序符合法律规定，事实清楚，适用依据正确。依据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（一）项之规定，本机关决定如下：

维持被申请人西安市灞桥区市场监督管理局作出的《关于消费者举报“某某食品有限公司涉嫌价格欺诈”的情况说明》。

申请人如不服本决定，可以在行政复议决定书送达之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

2023年6月28日