

武汉市江夏区人民政府 行政复议决定书

夏政复〔2025〕338号-决定

申请人：蒋志刚，男，汉族，

公民身份号码

4311⁶ 0554。

被申请人：武汉市江夏区市场监督管理局。

住所：武汉市江夏区纸坊街沙羨街40号。

蒋志刚不服武汉市江夏区市场监督管理局作出的投诉处理，向武汉市江夏区人民政府申请行政复议，本机关依法于2025年9月10日予以受理并适用普通程序进行审理。因情况复杂，审理期限延长三十日，本案现已审理终结。

申请人请求：1. 确认被申请人未在法定期限内告知投诉是否受理的行为程序违法；2. 责令被申请人立即履行法定职责，书面告知投诉受理结果。

申请人称：申请人于2025年7月25日向被申请人邮寄《投诉举报书》投诉商家售卖商品存在虚假宣传问题，并附相关证据

（交易记录等），物流记录显示被申请人于 2025 年 7 月 28 日签收该材料。被申请人未在收到投诉之日起 7 个工作日内作出是否受理决定，且未以任何形式（书面、电话、短信等）告知申请人，违反法定程序。

被申请人答复称：

一、被申请人作出的具体行政行为认定事实清楚、依据正确、内容适当

被申请人于 2025 年 7 月 29 日收到申请人来信投诉举报，反映申请人于 2025 年 7 月 20 日在被上诉人处购买的止痒膏标题标注“特效皮肤瘙痒外用全身皮肤手脚干痒真菌止痒膏杀菌王”，暗示该商品具有医疗或保健作用，但使用后未达到宣称效果，且经申请人查证该商品为普通日用品，不具备医疗或特殊保健功能，属于虚假宣传，违反了《消费者权益保护法》相关规定，要求被申请人依法处罚。

2025 年 8 月 4 日，被申请人电话告知申请人已收到并受理该投诉举报，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条之规定。2025 年 8 月 5 日，被申请人工作人员在依法履职过程中通过登记的场所及住所及经营者住所无法与被上诉人取得联系，现场未发现该经营户从事经营，通过登记电话也无法联系，根据《个体工商户年度报告暂行办法》第十五条之规定，已于 2025 年 8 月 6 日将被诉人列入经营异常名录，并通过企业信用信息公示系统向社会公示。关于申请人的赔偿诉求，因无法联系

被上诉人，无法组织调解，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第七项之规定，被申请人依法终止调解。针对申请人反映被上诉人涉嫌虚假宣传欺诈消费者行为的举报，被上诉人通过登记的住所和经营场所、登记电话无法联系，无法开展调查，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条的立案条件，被申请人决定不予立案。

2025年8月13日，被申请人电话告知申请人已将被上诉人列入经营异常名录以及终止调解、不予立案的决定，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款之规定。

二、针对申请人的异议和理由，被申请人说明如下：

针对复议申请人要求说明如下：被申请人于2025年8月4日通过电话告知申请人已收到并受理其投诉举报。后被申请人依法对投诉举报人反映事项进行调查。2025年8月13日，被申请人电话告知申请人不予立案决定且已将被上诉人列入经营异常名录。被申请人已依法履行法定职责，对该投诉举报件在规定的时间内所作出的行政行为事实清楚、证据充分、程序合法。

综上，被申请人作出的具体行政行为，认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当。申请人申请行政复议的异议和理由，均不能成立。被申请人请求复议机关决定维持被申请人对申请人的具体行政行为。

经审理查明：

2025年7月28日，被申请人收到申请人邮寄的《投诉举报

书》，申请人称通过拼多多平台在被投诉人武汉市柒振奇百货商行（个人独资）开设的“百草止痒王”店铺购买了止痒膏，到货后发现案涉产品存在虚假宣传的问题，要求：被申请人查处、责令停止销售并下架；商家退赔。被申请人收到申请人的投诉后，于2025年8月4日电话告知申请人受理其投诉。2025年8月5日，被申请人前往被投诉人登记地址湖北省武汉市江夏区山坡街道群星村一组10号进行现场核查，未发现该公司在登记地址开展经营活动。此外，被申请人通过登记电话无法联系被投诉人。2025年8月6日，被申请人将被投诉人列入经营异常名录。2025年8月12日，被申请人决定不予立案。2025年8月13日，被申请人作出市场监管〔2025〕第08037号《投诉终止调解决定书》，并于同日电话告知申请人不予立案、终止调解决定。

上述事实有下列证据证明：

1. 申请人提供的《投诉举报书》及邮件轨迹、案涉产品订单截图、拼多多网店经营者证照信息页面；

2. 被申请人提供的《湖北市场监管投诉举报平台举报单》、《投诉举报书》及邮件信封照片、拼多多网店经营者证照信息页面、案涉产品订单截图、申请人身份证复印件、物流轨迹、《企业公示信息实地核查记录表》、实地核查照片及被申请人拨打被投诉人电话记录、被投诉人基础信息、被投诉人被列入经营异常名录信息、被申请人拨打申请人电话记录、《不予立案审批表》、《投诉终止调解决定书》、光盘（被申请人与申请人通话录音）。

本机关认为：

本案的争议焦点在于被申请人对申请人投诉事项的处理是否合法。

关于被申请人对申请人投诉事项的处理程序是否合法的问题。《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，被申请人于2025年7月28日收到申请人的投诉，于2025年8月4日电话告知申请人受理其投诉，于2025年8月5日进行现场核查，于2025年8月13日作出终止调解决定，并于2025年8月13日电话告知申请人终止调解决定，未超过法定期限。关于申请人认为电话告知投诉受理结果不符合法定形式的主张，本机关认为，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》中未明确规定市场监督管理部门必须以书面方式告知投诉处理结果，亦未禁止市场监督管理部门以电话方式告知投诉处理结果，且通过电话这一便捷方式告知申请人投诉处理结果并不会损害申请人权利，故本案中被申请人通过电话告知申请人投诉处理结果并无不当。综上所述，被申请人对投诉事项的处理程序合法。

关于被申请人对申请人投诉事项的处理内容是否合法的问题

题。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（七）项规定：“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。”调解需要申请人与被投诉人双方共同参与，但被申请人通过现场核查、拨打登记电话均无法与被投诉人取得联系，故被申请人依据上述规定作出终止调解决定并无不当。

依照《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，本机关决定：

维持被申请人对申请人投诉事项的处理。

申请人如不服本决定，可以自收到本决定书之日起十五日内依法向人民法院提起行政诉讼。

