

平江县人民政府

行政复议决定书

平政复决字[2022]第 29 号

申请人：苏 ，男，一九八六年二月二十四日出生，现住

被申请人：平江县市场监督管理局

住址：平江县城关镇东兴大道悦天城南苑对面

法定代表人：何昌美 职务：局长

申请人对被申请人于 2021 年 12 月 22 日在全国 12315 平台上作出的关于编号为 1430626002021121591996917 的举报处理回复不服，向本府申请行政复议，经补正后本府行政复议机构于 2022 年 3 月 24 日予以受理，现已审理终结。

申请人称：其在全国 12315 平台上向被申请人实名举报网上购物平台上“平江县兰息百货店”开设的“小胖散装食品的小店”店铺销售的自热火锅存在低价低质、包装标识不全、虚假宣传等多个问题，但被申请人于 2021 年 12 月 22 日作出了不予立案的回复，理由：本局无法与经营者取得联系，且注册地址未找到该店铺，该店铺正在注销中，证据不足，被投诉人无法质证。申请人认为：一是被申请人未履行公平公正全面流程合法的执法原则；二是简单回复找不到人属于典型的懒政、行政不作为；三是被申请人的不合理的行

政行为背后是否存在利益链及保护伞。故对该回复不服向平江县人民政府申请行政复议，复议请求如下：1、撤销被申请人对在全国 12315 网络平台关于平江县兰息百货店的举报编号：1430626002021121591996917 的处理决定；2、责令被申请人重新办理在全国 12315 网络平台关于平江县兰息百货店的举报编号：1430626002021121591996917 的投诉举报件。

被申请人称：一、被申请人依法处理举报问题。被申请人于 2021 年 12 月 15 日通过 12315 平台收到申请人的举报，并于 12 月 17 日将该举报交由被举报人平江县兰息百货店所在地监管部门天岳所处理。被申请人从湖南省市场监督管理局信息化综合管理系统中调取了兰息百货店的基本情况，并电话联系其经营者孟某，但未取得联系。2021 年 12 月 21 日，被申请人执法人员前往兰息百货店登记住所进行核查，但在登记的经营场所处未找到该店铺。被申请人执法人员制作了《现场笔录》，并邀请了天岳街道食安办主任进行见证。因兰息百货店为集群注册，被申请人执法人员遂联系到兰息百货店的托管机构负责人杨某，要求其联系被举报人。杨某回复亦无法联系到被举报人，并根据双方委托协议，将注销被举报店铺。因无法联系到被举报人，不明确被举报产品的真实情况，事实不清，证据不足，故被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序》第二十条第（四）项规定，决定不予立案，并于 2021 年 12 月 22 日在全国 12315 平台向申请人告知不予立案的处理决定。经查，被投诉人兰息百货店已于 2022 年 3 月 1 日注销市场主体登记，其淘宝店铺“小胖散装食品的小店”亦已下架。

二、关于集群注册相关问题的说明。集群注册，是国家为更大地激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，鼓励万众创新，大众创业，优化营商环境而探索的一种新的注册登记模式，是指以一个托管机构的住所或经营场所（以下统称住所）地址，作为多个企业的住所登记，并由该机构提供住所托管服务，形成企业集群的登记注册模式。该种注册模式首先在广州、深圳等经济发达地区试点，2021年4月，平江县根据优化营商环境工作要求，在平江县天岳新区电商产业园开始实践集群注册模式。在实践过程中，被申请人发现集群注册虽然便于市场主体登记，有利于激活市场，但也带来了实际的监管难题，损害了消费者的合法权益。部分通过集群注册的市场主体仅通过网络开展经营活动，无实体店铺，网络店铺仅提供商品展示页面，不负责进销货，实际是一个负责接单的信息中转点，且经营者本人不在其注册登记所在地，一旦发生消费纠纷或者涉嫌违法，监管部门难以联系经营者，取证困难。比如，本案的被举报人孟某籍贯是河南，经托管机构负责人介绍，孟某原在外地打工，其经营的网络店铺可以通过平台进行退货退款等售后活动，但在查处违法行为的过程中无法取证。同时，由于淘宝等第三方网络交易平台后台数据未与湖南省注册登记平台对接，根据《网络交易监督管理办法》第二十四条规定，网络交易平台经营者对平台内经营者的许可、登记信息定期核验更新（至少每六个月核验更新一次），第三方网络交易平台因为核验不及时导致数据更新滞后，会出现注册登记系统中市场主体已注销，但第三方平台店铺仍然在经营的情况，造成同一经营者同类

投诉举报问题层出不穷，严重损害了消费者权益。这些问题是在探索、实践新的注册登记模式中出现的普遍性问题，国家已经在积极寻找对策。2021年5月11日，国家市场监督管理总局下发了《关于公开征求《关于进一步规范电子商务经营者登记工作的通知（征求意见稿）》意见的通知》，征求意见稿中提出“不直接开展经营活动的集群登记地或集中办公地，不适用仅通过网络开展经营活动的平台内经营者办理登记”的意见。该意见就是为了解决集群注册实践过程中出现的监督难问题。

为了妥善处理由集群注册引发的投诉、举报问题，被申请人多次召开会议，并向上级主管部门请示，目前已停止了仅通过网络开展经营活动的集群注册。对于已经通过集群注册的市场主体多次出现投诉举报无法解决的，托管机构将履行管理责任，依法申请注销。在此也建议申请人，如在购物过程中仅发生消费纠纷问题，除向市场监督管理部门投诉外，还可以通过第三方网络交易平台进行调解，实现退换货、退款的诉求。国家鼓励和支持各地区、各部门结合实际情况，在法治框架内积极探索原创性、差异化的优化营商环境具体措施，对探索中出现失误或者偏差，相关监管部门也将积极应对，保障市场经济往健康有序的方向发展。

三、被申请人依法履行了告知职责，对申请人的复议请求应当予以驳回。《中华人民共和国行政处罚法》第四十条规定，违法事实不清、证据不足的，不得给予行政处罚。在本案中，申请人虽对被举报产品提出了诸多质疑，但都是臆断。被申请人在证据不足的情况下依法作出不予立案的决定。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款的规定，举报人享有发现违法行为的举报权，以及实名举报人享有知晓是否作出立案决定的纯粹性程序告知权利，举报事项如果成立亦可成为市场监督管理部门实施行政处罚的线索，但并未赋予举报人质疑举报处理结果的请求权。被申请人已针对申请人举报的事项进行了回复，已经充分保障了申请人的上述权利。请驳回申请人的复议申请。

经审理查明：申请人于2021年10月7日在网上购物平台上“平江县兰息百货店”开设的“小胖散装食品的小店”处购买了自热火锅1件，订单编号：1414961041222299375，金额：6.69元。申请人收到商品后怀疑产品存在配菜配料包添加防腐剂超标、配菜配料包基本标识不全、虚假宣传等问题，于2021年12月15日在全国12315平台进行举报，要求被申请人在法定的工作日内依法受理，并对被举报人的违法行为进行处罚。

被申请人平江县市场监督管理局收到申请人编号为1430626002021121591996917的举报单后，在综合业务系统调取了平江县兰息百货店的基本情况，但其经营者孟某电话无法联系。2021年12月21日，被申请人前往被举报人登记住所，在天岳街道食安办主任的见证下进行核查，并制作了《现场笔录》，但在登记住所处未找到该店铺。经核查，被举报人平江县兰息百货店为集群注册，托管机构为平江县金一商务服务有限公司。随后被申请人与托管机构负责人杨某联系，并要求其联系被举报人。托管机构回复称亦无法联系到被举报人，根据双方托管协议，已提交申请注销被举报人。

因无法联系到被举报人，消费者提供的举报材料无法进行核实，证据不足，被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第（四）项规定，决定不予立案，并在全国12315平台向申请人告知不予立案的处理决定。申请人对被申请人作出不予立案的举报处理回复不服，向本府申请行政复议。上述事实有申请人的陈述及平江县市场监督管理局提交的答复材料等证据证实。

同时查明：被举报人平江县兰息百货店已于2022年3月1日注销，其经营的网上店铺“小胖散装食品的小店”亦下架。

本府认为：举报是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。任何人均有举报的权利，但是举报只是行政机关发现违法行为线索的一个途径，行政机关经核查后是否立案的决定，取决于案件的事实和法律适用的结果。本案中，被申请人收到申请人的举报线索后，根据《市场监督管理行政处罚程序规定》第十七条“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案”、第十九条“经核查，符合下列条件的，应当立案：（一）有证据初步证明存在违反市场监督管理法律、法规、规章的行为；（二）依据市场监督管理法律、法规、规章应当给予行政处罚；（三）属于本部门管辖；（四）在给予行政处罚的法定期限内”和《市场监督管理投诉举报

处理暂行办法》第三十二条“法律、法规、规章规定市场监督管理部门应当将举报处理结果告知举报人或者对举报人实行奖励的，市场监督管理部门应当予以告知或者奖励”的规定，被申请人对被举报人进行现场核查，因通过登记住所和托管机构等均无法联系到被举报人，无法明确被举报产品的真实情况，事实不清，证据不足，不符合立案条件，故被申请人依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第（四）项规定，做出不予立案决定并告知申请人并无不当。同时被申请人将相关情况及时告知了被举报人的托管机构，托管机构根据被申请人反映的情况，申请注销了被举报人。

综上，被申请人于2021年12月22日作出的举报处理回复认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，应予维持。申请人的复议请求没有事实与法律依据，本府不予支持。故此，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和《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十三条之规定，决定如下：

依法维持被申请人平江县市场监督管理局于2021年12月22日在全国12315平台上作出的关于编号为1430626002021121591996917的举报处理回复。

对本决定不服，可以自接到本决定之日起15日内，向汨罗市人民法院提起行政诉讼。



试用水印