

三门峡市人民政府 行政复议决定书

三政复决字〔2025〕77号

申请人：刘某。

被申请人：三门峡市市场监督管理局城乡一体化示范区分局。

法定代表人：刘敏，局长。

申请人不服被申请人作出的《投诉终止调解决定书》（市场监管X号），于2025年9月20日向本机关申请行政复议，请求撤销该决定并责令重新处理。本机关于2025年9月23日依法受理，适用简易程序审理，现已审理终结。

申请人称：其于2025年9月9日18时许，到某镇某石化加油站东侧某医药大药房花费76元购买两瓶某类药剂，该药房未给小票。申请人到网上查询发现属于处方药，但该药店未开具处方，通过12345政务服务热线进行投诉。9月12日，被申请人通过微信图片要求申请人去某镇市场监督管理所现场进行调解，申请人回复在上班去不了现场。9月19日，被申请人在微信给申请人发送了投诉终止调解决定书，内容是申请人没按时到达现

场调解，决定终止调解。申请人不服该决定，申请行政复议。

被申请人称：2025年9月12日，被申请人接到12345政务服务热线转办申请人的投诉，并将该投诉转至某所处理，申请人称“其在2025年9月9日下午18时许，在某镇某石化加油站东侧某医药大药房花费76元购买两瓶某类药剂150ML，未给小票。10日联系老板，其称该药品是自己吃的，我到网上查询发现属于处方药，其也未开处方”。经与药店负责人沟通，其要求与投诉人现场调解并当场举证。2025年9月15日，经分局批准，执法人员对申请人下达了《投诉调解通知书》（市场监管X号），请申请人于2025年9月18日9时携带本人身份证、购买物品及购货发票，到某镇市场监督管理所参加调解。到期后申请人无故不参加现场调解，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项：“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”之规定，2025年9月19日，经分局批准对投诉人下达了《投诉终止调解决定书》（市场监管X号）终止调解。综上，被申请人已严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，在投诉处理过程中履职尽责，认定事实清楚，适用法律正确，程序合法。

经查：2025年9月11日，申请人通过12345热线投诉其在某镇某医药大药房购买两瓶某类药剂，商家未给小票、未开处方。

2025年9月12日，被申请人接到12345转办申请人的投诉并进行现场核查。经现场查询某医药大药房的进货及销售记录，未发现申请人所购买某类药剂的记录，被投诉人能够出示《营业执照》等资质证明。2025年9月15日，被申请人对申请人送达《投诉调解通知书》（市场监管X号），告知申请人于2025年9月18日9时携带本人身份证、购买物品及购货发票，到某镇市场监督管理所参加调解。2025年9月18日，申请人未参加现场调解。2025年9月19日，被申请人作出案涉《投诉终止调解决定书》并送达申请人。

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：“市场监管部门在收到消费者的投诉申请后，应当在七个工作日内作出受理或者不受理的决定，并告知投诉人。”第十六条第一款规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”第十八条：“调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。采取现场调解方式的，市场监督管理部门或者其委托单位应当提前告知投诉人和被投诉人调解的时间、地点、调解人员等。”第二十一条第（三）项规定：“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；”本案中，被申请人于2025年9月12日收到申请人的投诉后予以

受理。被申请人经现场核查后组织申请人和被投诉人调解，因被投诉人明确表示采用现场调解方式，被申请人告知申请人和被投诉人调解的时间、地点、调解人员后，申请人逾期未参加调解，被申请人依法作出终止调解决定，被申请人已履行了投诉处理职责。

综上，被申请人作出的案涉终止调解决定认定事实清楚，适用依据正确，程序合法，内容适当，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，本机关决定：

维持被申请人作出的《投诉终止调解决定书》（市场监管 X 号）。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

2025 年 10 月 13 日