

# 温州市鹿城区市场监督管理局

## 行政处罚决定书

温鹿市监处罚〔2024〕402号

当事人：候君巍；

经营个体户名称：温州市鹿城区大南宏昀理发店（已注销）；经营地址：浙江省温州市鹿城区大南街道吴桥路286号。

根据其他部门移送的线索，2023年12月15日本局依法对当事人其他消费侵权行为立案调查，现查明事实如下：

当事人候君巍为位于温州市鹿城区大南街道吴桥路286号的温州市鹿城区大南宏昀理发店的经营者，店铺招牌名称为金榜专业美发，其于2022年10月12日进行注册登记并取得营业执照向消费者提供美发美容服务，后于2023年2月14日提交注销申请并获得注销登记，终止门店经营。

经调查，当事人所经营门店在终止经营前30日，未发布告示，未以电话、短信、电子邮件等形式通知消费者。在当事人充值账户内尚有余额的消费者无法找到当事人、无法退款，先后向商务部门进行投诉。2023年11月27日，温州市鹿城区商务局向当事人公告送达责令改正通知书（温鹿商责改通字〔2023〕第023号），责令当事人于2023年12月6日前改正违法行为，但当事人未改正其违法行为。

以上事实主要有消费者询问笔录、消费者账户余额信息、鹿城区商务局移送函等证据证明。

本局认为：当事人所经营门店在终止经营前30日，未发布告

示，未以电话、短信、电子邮件等形式通知消费者以及未对消费者进行退款，且经责令改正后仍未改正，其行为违反了《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第十一条第五款：“经营者终止经营活动的，应当提前三十日发布告示，并以电话、短信、电子邮件等形式告知消费者，消费者有权要求退还预付款余额。经营者终止经营活动后，承受其权利义务的经营经营者应当继续向持有预付凭证的消费者提供商品或者服务，不得对消费者增设新的条件或者减损消费者的权利。”的规定，构成违法。

本局于2024年4月1日依法向当事人公告送达行政处罚告知书，告知当事人依法享有陈述、申辩及提出听证的权利及行使权利的期限和方式，当事人在法定期限内未提出陈述、申辩意见，也未申请听证，视为放弃上述权利。

鉴于当事人关闭门店停止经营后，未通知消费者也未退还消费者预付款项，并经多部门联系，均无法联系到当事人，当事人的行为造成消费者重大财产损失，引起较多消费者向有关部门投诉；此外还被多家社会媒体予以报道，情节恶劣，造成较大的社会影响，参照市场监管总局《关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》第十六条第一项：“有下列情形之一的，可以依法从重行政处罚：（一）违法行为造成他人人身伤亡或者重大财产损失等严重危害后果的”的规定，对当事人的行为予以从重处罚。

根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三十八条第一款：“经营者有违反本办法第十条、第十一条规定行为的，由商务主管部门责令改正；经营者拒不改正的，处一万元以上十万元以下的罚款。”的规定，本局决定对当事人的违法行为作如下处理：

- 一、责令改正违法行为；
- 二、处以罚款80000元，上缴财政。

当事人自收到本处罚决定书之日起15日内，凭缴款单上的二维码使用支付宝扫码完成支付，或凭缴款单去代理银行柜面缴纳、网银转账完成支付（网银转账时需备注电子缴款单号，转账后需去银行柜面补录信息；各代理银行支付账户信息附后）。当事人逾期不履行行政处罚决定的，依据《中华人民共和国行政处罚法》第七十二条第一款第（一）项、第（四）项和《中华人民共和国行政强制法》第四十六条第三款、第五十四条的规定，本局将依法采取下列措施：（一）到期不缴纳罚款的，每日按罚款数额的百分之三加处罚款；（二）申请人民法院强制执行。

如不服本处罚决定可在收到处罚决定书之日起六十日内向温州市鹿城区人民政府申请复议或者于六个月内依法直接向温州市鹿城区人民法院或异地交叉管辖的人民法院提起诉讼。

当事人对行政处罚决定不服申请行政复议或者提起行政诉讼的，行政处罚不停止执行。

根据《企业信息公示暂行条例》和《浙江省行政处罚结果信息网上公开暂行办法》等有关规定，本局将通过企业信用信息公示系统、门户网站、专业网站等公示行政处罚信息。

温州市鹿城区市场监督管理局

二〇二四年四月十一日

主送：候君巍

抄送：温州市市场监督管理局、鹿城区市场监管行政执法队