

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2022〕357号

申请人：江某。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2022年4月15日对其投诉广州某化妆品有限公司伪造或者冒用认证标志、名优标志作出的不受理决定，本府依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人在12315平台上作出的投诉不立案决定，重新启动对广州某化妆品有限公司销售假冒特证产品和虚假宣传欺诈消费者行为进行立案调查。

申请人称：

申请人在天猫上购物时，收到平台推送的某旗舰店的某美白祛斑霜产品广告，上面使用某的头像写着：当天祛斑，和使用李某的头像上写美白祛斑买一送一送同款，详情页上写着：根源祛斑5天淡化色斑14天色斑减少28天白暂无瑕。

基于自身需要，以及对某和李某共同推荐的信任，申请人下单购买了一瓶，于3月28日（仅）收到一瓶某美白祛斑霜产品，没有收到两瓶，根本就不是商家广告中李某宣称的：买一送一送同款。

使用后发现并没有广告宣传：“当天祛斑5天淡化色斑14天色斑减少28天白皙无瑕”的效果。后来发现产品假冒特证（某），商家虚假宣传欺骗消费者，违反《中华人民共和国广告法》第4、8、9、11、28条，反不正当竞争法第6条，化妆品监督管理条例第43条，消费者权益保护法第20、45、48条和侵害消费者权益行为处罚办法第5、6条。

申请人为了维护自身合法权益，于2022年4月15日在12315平台上提起投诉维权，2022年4月15日收到白云区白云湖所在12315平台投诉回复，内容如下：“你好，经查，我局已在全国12315平台受理了你就相同事件的投诉（登记编号：XXXX），该工单已有相关工作人员处理，根据《全国12315平台投诉须知》第八条‘请勿就同一事项重复投诉’，请耐心等待，谢谢配合。”

理由和依据：

1.申请人于2022年4月12日在全国12315平台提起编号：XXXX的投诉维权，涉案产品名称为：某美白祛斑霜。而于2022年4月15日提起的投诉编号：XXXX的投诉维权，涉案产品名称：某美白祛斑霜。涉案产品名称、投诉内容、证据材料等完全不一致，根本就不是“相同事件的投诉、请勿就同一事项重复投

诉”。被申请人工作人员玩忽职守，弄虚作假，误导、欺骗领导和公众，违反《中华人民共和国公务员法》第五十九条第四项和第七项之规定；

2.经国家市场监督管理总局官网查询，涉案产品的用途化妆品批准文号为：国妆特字 XXXX，对应的产品名称为：某美白祛斑霜，并非产品外盒上的“某某美白祛斑霜”，亦不是产品瓶子上的“某美白祛斑霜”。以上即是假冒特证行为，违反《化妆品监督管理条例》第 17、43 条；“当天祛斑根源祛斑 5 天淡化色斑 14 天色斑减少 28 天白皙无瑕”以上内容违反《中华人民共和国广告法》第 4、8、9、11、28 条，《消费者权益保护法》第 20、45、48 条；

3.申请人仅收到一瓶某美白祛斑霜产品，没有收到两瓶，商家广告中李某宣称的“买一送一送同款”就是故意欺骗消费者，违反了《消费者权益保护法》第 20、48 条，理应按《消费者权益保护法》第 55 条之规定进行退赔；

4.请上级部门加强执法者的培训，以免市民对被申请人的执法人员的工作态度、工作能力及公平公正性产生严重质疑和不信任。

综上，涉案产品某某美白祛斑霜，假冒特证，假冒品牌商标，明显属于假冒伪劣产品。未经授权使用某李某的头像进行商业上的宣传推广，广告内容虚假宣传，欺骗消费者。以上违反了《中华人民共和国广告法》第 4、8、9、11、28 条，《化妆品监督管

理条例》第 17、43 条，《消费者权益保护法》第 20、45、48 条，《侵害消费者权益行为处罚办法》第 5、6 条。

申请人不服被申请人工作人员在全国 12315 平台上不认真查案，胡乱回复不予立案的决定，依据《化妆品监督管理条例》第 75 条，《中华人民共和国广告法》第 53、73 条，《消费者权益保护法》第 15、32、34、61 条，《侵害消费者权益行为处罚办法》第 20 条和《中华人民共和国公务员法》的相关之规定，现向复议机关申请行政复议。

被申请人答复称：

一、被申请人已对申请人的投诉事项进行处理。

1.被申请人于 2022 年 4 月 15 日收到申请人反映广州某化妆品有限公司涉嫌销售假冒特证、虚假宣传的“某美白祛斑霜”的投诉材料，于同日决定不予受理并通过全国 12315 平台告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“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。”的规定。

2.被申请人于 2022 年 7 月 4 日决定重新受理申请人的投诉事项，于同日作出《关于投诉广州某化妆品有限公司事项受理告知书》（穗云市监 12315 字〔2022〕XX 号），并邮寄给申请人。

二、申请人申请复议理由不成立，请求依法驳回其复议申请。

1.申请人申请该行政复议超出法定期限，不属于复议机关受

理行政复议的范畴。

依据《中华人民共和国行政复议法》第九条第一款“公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道该具体行政行为之日起六十日内提出行政复议申请；但是法律规定的申请期限超过六十日的除外。”《中华人民共和国行政复议法实施条例》第十五条第一款第（六）项“行政复议法第九条第一款规定的行政复议申请期限的计算，依照下列规定办理：……（六）被申请人能够证明公民、法人或者其他组织知道具体行政行为的，自证据材料证明其知道具体行政行为之日起计算。”以及第二十八条第一款第（四）项“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：……（四）在法定申请期限内提出；……”的规定，本案中，申请人于2022年4月15日通过全国12315平台告知申请人对其投诉不予受理，因申请人系自行在全国12315平台上登记完成的投诉工单，申请人能够通过短信方式或者在全国12315平台上收到被申请人反馈的投诉处理结果，依据申请人提供的全国12315平台的投诉详情截图亦可证实其已于2022年4月15日知悉该投诉处理结果，其于2022年6月28日才向复议机关提出行政复议申请，已经超出法律规定的行政复议申请期限，不属于复议机关受理行政复议申请的范畴，鉴于本案已经受理，应当予以驳回其复议申请。

2.申请人是在全国12315平台自行登记的投诉工单，要求被申请人对其与被投诉人之间的消费纠纷进行调解，根据全国

12315 网络平台的《投诉须知》第一条“本平台所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监管部门解决该争议的行为。”及第八条“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”的规定，受理投诉的市场监管部门的职责系组织投诉人与经营者进行调解，促进双方协商解决消费争议，而非对经营者进行查处。本案中，申请人自主选择通过全国 12315 平台进行投诉，选择投诉工单并已阅读“投诉须知”，其应当遵守平台接受投诉举报的处理规则，故其无权要求被申请人对被投诉人进行立案查处。关于申请人与被投诉人之间的消费纠纷未尽事宜，申请人可通过司法途径予以解决。

综上所述，申请人申请行政复议的事实和理由不成立，请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

2022 年 4 月 15 日，申请人通过全国 12315 平台投诉广州某化妆品有限公司（以下简称被投诉人）伪造或者冒用认证标志、名优标志，同日被申请人收到上述投诉材料。同日，被申请人决定不予受理并通过全国 12315 平台告知申请人，不予受理原因表述为：“法律、法规不予受理的其他情形。详细说明说明：你好，经查，我局已在全国 12315 平台受理了你就相同事件的投诉（登

记编号：XXXX），该工单已有相关工作人员处理，根据《全国12315平台投诉须知》第八条‘请勿就同一事项重复投诉’，请耐心等待，谢谢配合。”

另，2022年7月4日，被申请人决定重新受理申请人的投诉事项，并于同日作出穗云市监12315字〔2022〕XX号《关于投诉广州某化妆品有限公司事项受理告知书》，于2022年7月5日邮寄送达申请人（快递单号：XXXX），申请人于2022年7月6日签收。

再查明，全国12315平台系国家市场监督管理总局主办的市场监督管理部门的投诉举报平台，该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>我要举报”两个独立入口。投诉人在点击“我要投诉”入口后出现“投诉须知”页面，“投诉须知”第1条载明“本平台所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监管部门解决该争议的行为。”第8条载明“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”投诉人需在“投诉须知”页面下方点击“同意”后方能进入投诉窗口，进行投诉内容的填写。

申请人不服被申请人于2022年4月15日对其投诉广州某化妆品有限公司伪造或者冒用认证标志、名优标志作出的不受理决

定，向本府申请行政复议。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2019年）第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”根据上述规定，被申请人对申请人的投诉依法具有处理职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2019年）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。”第十五条规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：……（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的……”本府认为，申请人在明知全国12315平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口、知悉应通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报。本案中，被申请人未提供证据证实其已受理申请人就相同事项的投诉，即以重复投诉为由不予受理该投诉事项，属于事实不清、证据不足，依法应予以撤销。鉴于被申请人已于2022年7月4日决定重新受理申请人的投诉事项，并

于同日作出穗云市监 12315 字〔2022〕XX 号《关于投诉广州某化妆品有限公司事项受理告知书》并邮寄送达申请人，属于在行政复议期间改变原行政行为，已无撤销内容，故应予确认违法。

《中华人民共和国行政复议法》第九条规定：“公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道该具体行政行为之日起六十日内提出行政复议申请；但是法律规定的申请期限超过六十日的除外。因不可抗力或者其他正当理由耽误法定申请期限的，申请期限自障碍消除之日起继续计算。”本案中，申请人符合因正当理由耽误法定申请期限情形，故对于被申请人认为申请人已超过申请行政复议的法定期限的意见，本府不予采纳。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第三项之规定，确认被申请人于 2022 年 4 月 15 日对申请人投诉广州某化妆品有限公司伪造或者冒用认证标志、名优标志作出的不予受理决定违法。

申请人如不服本决定，可在收到本《行政复议决定书》之日起 15 日内，向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二三年十二月二十九日

抄告：广州市市场监督管理局。