

# 广州市白云区人民政府

## 行政复议决定书

云府行复〔2023〕244号

**申请人：**周某康。

**被申请人：**广州市白云区市场监督管理局。

**地址：**广州市白云区机场路棠景南街21号。

申请人不服被申请人对其投诉举报广州某护肤品有限公司涉嫌虚假宣传所作出的结案反馈，向本府申请行政复议，本府已于2023年3月20日作出《行政复议受理通知书》，告知申请人对其复议申请中涉及的举报事项处理结果、追究相关人员责任和信息公开的请求不予受理，对涉及投诉事项处理结果予以处理，现已审查终结。

**申请人请求：**

1.撤销被申请人对其投诉广州某护肤品有限公司虚假宣传作出的不予受理决定。

2.责令被申请人组织调解，督促被投诉举报人承担民事赔偿责任。

3.责令被申请人重新作出行政处理决定书，书面回复申请人。

**申请人称：**

申请人于2023年2月8日在广州某护肤品有限公司法人：李某霞开设的拼多多店铺~某护肤专营店~购得一支点痣膏，使用后皮肤出现了过敏，该商品卫生许可证号为冀卫消证字（2020）第XXX号，这个是冀消卫许可证就是消毒的产品，不能宣传同药品和医疗器械一样的“治疗和预防点痣或疾病”的功能，不可宣传或暗示对点痣或疾病的治疗效果。该商家网店上主图和详情页还有链接标题都在宣传能够对点痣或疾病治疗效果诱导消费者，该行为已经涉及虚假宣传，对消费者进行了欺诈，根据（消毒管理办法）第三十一条消毒产品的命名、标签（含说明书）应当符合国家卫生健康委员会的有关规定。消毒产品的标签(含说明书)和宣传内容必须真实，不得出现或暗示对疾病的治疗效果。另外该商家还违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条和第五十二条规定该商家违反上述规定。

申请人在2023年2月13日和20日投诉举报到全国12315平台

广州市白云区市场监督管理局，举报不立案编号（XXX）投诉不受理编号（XXX），被申请人于2023年2月20日和2023年3月7日在“全国12315”App平台作出的《回复》处理结果（不受理，不立案）不处罚决定，申请人不服。

申请人在举报投诉时候，投诉举报的内容，法律事实依据，证据，举证，表达的意思清晰完整，而被申请人忽略这些视而不见，被申请人说经对被举报人网络平台开设的店铺进行检查，没有发现违法行为，经询问被举报人承认曾经存在相关行为，且已自行改正，（申请人于2023年3月10日再次登录拼多多平台查看被投诉举报人该商家并没有自行改正，下架链接改正违法行为，而是越发疯狂上架了很多，虚假宣传欺诈消费者的链接）由此可以认定被申请人没有依法办事，敷衍了事，包庇了该商家。

1、根据《中华人民共和国行政处罚法》第4条规定“设定和实施行政处罚必须以事实为依据……”第20条规定“行政处罚由违法行为发生地的县级以上地方人民政府具有行政处罚权的行政机关管辖。”第30条规定……行政机关必须查明事实。

2、《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第3条市场监督管理部门实施行政处罚，应当遵循公平、公开的原则，坚持处罚与教育相结合，做到事实清楚、证据确凿、适用依据正确、程序合法、处罚适当。第6条行政处罚由违法行为发生地的县级以上

市场监督管理部门管辖。第20条办案人员应当依法收集证据。证据包括：（一）书证；（二）物证；（三）视听资料；（四）电子数据；（五）证人证言；（六）当事人的陈述；（七）鉴定意见；（八）勘验笔录现场笔录。第29条为查明案情，需要对案件中专门事项进行检测、检验、检疫、鉴定的，市场监督管理部门应当委托具有法定资质的机构进行；没有法定资质机构的，可以委托其他具备条件的机构进行。检测、检验、检疫、鉴定结果应当告知当事人。第47条案件审核的主要内容包括：（一）是否具有管辖权；（二）当事人的基本情况是否清楚；（三）案件事实是否清楚、证据是否充分；（四）定性是否准确；（五）适用依据是否正确；（六）程序是否合法；（七）处理是否适当。第48条审核机构经对案件进行审核，区别不同情况提出书面意见和建议：（一）对事实清楚、证据充分、定性准确、适用依据正确、程序合法、处理适当的案件，同意案件处理意见；（二）对定性不准、适用依据错误、程序不合法、处理不当的案件，建议纠正；（三）对事实不清、证据不足的案件，建议补充调查；（四）认为有必要提出的其他意见和建议。

3、《中华人民共和国消费者权益保护法》第32条各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权

益。有关行政部门应当听取消费者和消费者协会等组织对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，及时调查处理。第33条有关行政部门在各自的职责范围内，应当定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并及时向社会公布抽查检验结果。有关行政部门发现并认定经营者提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

而被申诉人作为一个保护消费者利益、有法定职责的行政职能部门，却不履其职、穷尽心思、百般刁难公民正义之举，其行为是严重不作为、渎职。已达到视国家法律如放屁、视消费者权益为粪土的厚颜无耻境界。维护药品食品商品安全是全社会的责任，任何一个有良知的中国公民都有权利和义务举报药品食品违法行为。依照《中华人民共和国广告法》第十七条的规定和第五十八条第一款第二项的规定查处流通领域不符合产品标准是被申请人法定职责。依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条第一款、第五十一条 办案人员应当依法收集与案件有关的证据。而被申诉人没有依法履行调查取证就草率回复申请人，实令人汗颜。《中华人民共和国行政监察法》第六条公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任

命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。由此，申请人不服，遂复议。

综上，被申诉人凭主观判断片面作出草率决定，是不懂法、没有依法办事。处处刁难公民举报是玩忽职守、包庇纵容、严重失职渎职行为。依照《中华人民共和国行政复议法》《国家产品质量法监督管理总局行政复议办法》等请求所求，请求法制机关支持申请人的全部请求。另，本案依法申请组织听证审理，并请法制机关在收到复议答辩当日通知申请人查阅答辩。

#### **被申请人答复称：**

一、被申请人依法对申请人的投诉举报线索进行处理。

1、被申请人于2023年2月14日通过全国12315平台收到申请人反映广州某护肤品有限公司在其开设的拼多多店铺“某护肤专营店”销售的“点痣膏”涉嫌虚假宣传的投诉材料，于2023年2月20日决定不予受理其投诉，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

2、被申请人于2023年2月21日收到申请人反映广州某护肤品有限公司在其开设的拼多多店铺“某护肤专营店”销售的“点痣膏”涉嫌虚假宣传的举报材料。

3、被申请人于2023年3月2日至位于广州市白云区某街某路某号某室之一的广州某护肤品有限公司进行了检查，依据检查情

况依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》。被投诉举报人提供了《营业执照》（副本）、法定代表人身份证复印件、配合检查人员身份证复印件、《营业执照》《消毒产品生产企业卫生许可证》《检验报告》、网页下架截图等材料进行备查，并就涉案产品网页宣传情况出具了一份《情况说明》。

4、被申请人于2023年3月7日作出不予立案的决定，并于同日通过全国12315平台告知申请人。

二、被申请人作出的涉案回复程序正当、事实清楚、证据充分、适用法律正确。申请人申请复议的事实和理由不成立，请求依法驳回其复议申请。

1、被申请人作出的涉案回复程序符合法律规定。

被申请人于2023年2月14日通过全国12315平台收到申请人反映广州某护肤品有限公司在其开设的拼多多店铺“某护肤专营店”销售的“点痣膏”涉嫌虚假宣传的投诉材料，于2023年2月20日决定不予受理其投诉，并于同日通过全国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。

被申请人于2023年2月21日收到申请人反映广州某护肤品有

限公司在其开设的拼多多店铺“某护肤专营店”销售的“点痣膏”涉嫌虚假宣传的举报材料，于2023年3月2日至位于广州市白云区某街某路某号某室之一的广州某护肤品有限公司进行检查，于2023年3月7日作出不予立案的决定，并于同日通过全国12315平台告知申请人，符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款“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；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款“举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案之日起五个工作日内告知举报人。”的规定。

因此，被申请人作出的涉案回复程序正当，适用法律正确。

2、被申请人作出的涉案回复认定事实清楚。

被申请人于2023年2月14日通过全国12315平台收到申请人的投诉材料，投诉材料中的涉案产品生产许可证号为冀卫消字（2020）第XXX号，为消毒产品，由于消毒产品备案证明不属于被申请人核发，被申请人对消毒产品并不具有管辖职责。另，

根据《全国12315平台投诉须知》相关规定：“由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉转供含有举报内容。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（一）项“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的”、第三条第一款“本办法所称的投诉，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，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。”、第九条第一款第（三）项“投诉应当提供下列材料：（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。”的规定，被申请人没有对消毒产品进行管辖的职责，加上申请人并没有提供相关材料证明其存在消费者权益争议事实，故被申请人针对申请人的投诉事项作出不予受理的决定于法有据，并无不当。

被申请人于2023年2月21日收到申请人反映广州某护肤品有限公司在其开设的拼多多店铺“某护肤专营店”销售的“点痣膏”涉嫌虚假宣传的举报材料，于2023年3月2日至被投诉举报人处进行检查，由员工李某章配合检查。经查，被投诉举报人持有《营业执照》（名称：广州某护肤品有限公司，统一社会信用代码：XXX），现场检查被投诉举报人在拼多多平台开设的店铺“某护

肤专营店”销售的“点痣膏”商品，未发现被投诉举报人销售涉案产品，现场检查被投诉举报人的后台系统发现该产品已处于下架状态。被投诉举报人承认涉案产品销售网页曾有使用不当语句描述相关产品，后因消费者反映已主动改正，已于2023年2月下旬将相关产品下架，并附有以下下架截图予以佐证。被投诉举报人于同日就涉案举报情况向被申请人出具了一份《情况说明》，同时还出具了《检验报告》证明涉案产品已通过检测为合格产品。

鉴于现场检查未发现被投诉举报人存在虚假宣传的行为，被投诉举报人承认其曾有不当宣传行为，但已于被申请人就涉案举报线索对其进行调查之前自行改正，暂无证据证明造成严重后果，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第一项“经核查，有下列情形之一的，可以不予立案：（一）违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果；……”的规定，被申请人决定对其不予立案处理，于法有据。

3、被申请人针对申请人自行在全国12315平台录入的投诉单依法进行处理，并告知其处理结果，已充分保障申请人的投诉权益。

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，申请人自行在12315平台上完成投诉登记，应当知晓并同意该须知，由于被申请人没有对消毒产品进行管辖的职责，加上申请人并没有提供相关材料证明其存在消费者权益争议事实，故被申请人针对申请人的投诉事项作出不予受理的决定于法有据，并无不当。关于申请人与被投诉举报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。

4、被申请人已就申请人提供的涉案举报线索依法进行核查并告知其处理结果，已充分保障申请人的举报权益，申请人提起该行政复议不属于复议机关受理范围。

如上文所述，被申请人于2023年2月21日收到申请人的举报材料，于2023年3月2日到被投诉举报人处进行现场检查。经查，未发现被投诉举报人存在虚假宣传的行为，被投诉举报人承认其曾有不当宣传行为，但已于被申请人就涉案举报线索对其进行调

查之前自行改正，暂无证据证明造成严重后果，故被申请人依法决定不予立案处理，并无不当。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二条、第六条以及《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第二款的规定，申请人举报的作用在于提供相关线索促使被申请人启动行政调查权。本案中，被申请人对申请人的举报进行了调查，并将调查处理结果告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，保障了申请人的举报权。被申请人对被举报人作出不予立案的决定，对申请人未创设权利义务，对申请人的合法权益亦未产生实质性影响。因此，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》规定的受理条件，鉴于本案已经受理，请求依法驳回申请人的行政复议申请。

综上所述，申请人申请行政复议的事实和理由不成立，请广州市白云区人民政府依法驳回申请人的行政复议申请。

**本府查明：**

2023年2月14日，被申请人通过全国12315平台收到申请人反映广州某护肤品有限公司（以下简称“被投诉举报人”）涉嫌虚假宣传的投诉材料（编号：XXX），要求依法查处，并责令被投诉人退货、赔偿损失。

2023年2月20日，被申请人决定不予受理其投诉，并于同

日通过全国 12315 平台告知申请人，主要内容为：“由于消毒产品备案证明不属我局核发，消毒产品不属我局管辖职责，因此，关于您的投诉事项，我局决定不予受理，建议您向行业主管白云区卫健部门反映；另外，如果你要反映企业涉嫌虚假宣传的问题，请你提交举报登记。”

申请人不服被申请人对其投诉举报广州某护肤品有限公司涉嫌虚假宣传作出的结案反馈，向本府申请行政复议。

**本府认为：**

《中华人民共和国广告法》第六条规定：“国务院市场监督管理部门主管全国的广告监督管理工作，国务院有关部门在各自的职责范围内负责广告管理相关工作。县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域的广告监督管理工作，县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责广告管理相关工作。”第五十三条第一款规定：“任何单位或者个人有权向市场监督管理部门和有关部门投诉、举报违反本法的行为。市场监督管理部门和有关部门应当向社会公开受理投诉、举报的电话、信箱或者电子邮件地址，接到投诉、举报的部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉、举报人。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，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，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，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。”第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国举报投诉处理工作，指导地方市场监督管理部门举报投诉处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的举报投诉处理工作。”第十五条第一项规定：“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的……”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，申请人的投诉事项为广州某护肤品有限公司虚假宣传，诉求内容为退货、赔偿损失。被申请人作为广告监督管理部门，依法有权对该投诉事项作出处理，因此被申请人以申请人反映的问题不属于市场监管部门的职能范围为由对申请人的投诉决定不予受理，属于事实认定不清、适用依据错误，依法应予撤销。

**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

项的规定，撤销被申请人于2023年2月20日作出的不予受理决定，责令被申请人在法定期限内重新作出处理。

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。