

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕454号

申请人：曾某。

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2023年5月8日对其投诉广州某有限公司虚假宣传作出的不予受理决定，向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人于2023年5月8日在全国12315平台上编号XXXX不予受理的决定，并在法定期限内对申请人的投诉举报重新受理，责令被申请人书面说明未履行法定职责的原因，建议按照有关规定对被申请人的相关直接人员作出政纪处分。

申请人称：

申请人于2023年4月29日投诉举报“广州某有限公司”销售的“驱蚊檀香”违反《中华人民共和国广告法》存在虚假宣传

的违法行为，由于此次为消费问题产生，于是向被申请人提出投诉举报要求处理投诉组织调解和查处商家违法行为，被申请人于2023年5月8日作出不予受理决定。

申请人认为，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条、第七条、第十四条、第二十一条、第三十一条之规定，被申请人收到的此材料同时含有投诉举报，被申请人应当分别按照程序处理。投诉的法定处理程序是组织调解，举报是要经过核查之后作出是否立案，而被申请人只处理了投诉问题，未回复举报部分的问题，由此可见，被申请人未完全履职。

综上所述，被申请人未区分处理投诉举报，未完全履职，程序违法，反馈回复内容明显不当，应予撤销，请依法支持申请人的全部复议请求。

被申请人答复称：

一、被申请人依法对申请人的投诉请求进行处理。

1.被申请人于2023年5月4日通过全国12315平台收到申请人反映广州某有限公司涉嫌销售未取得农药登记证号、农药生产许可证号、产品标准号和虚假宣传的“驱蚊檀香”的投诉材料。

2.因被申请人不具有监督管理农药产品的权限，被申请人于2023年9月15日决定对该投诉不予受理，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

依法驳回其复议请求。

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5月4日收到申请人的投诉材料，于2023年5月8日依法决定不予受理该投诉，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。

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5月4日通过全国12315平台收到申请人反映广州某有限公司涉嫌销售未取得农药登记证号、农药生产许可证号、产品标准号和虚假宣传的“驱蚊檀香”的投诉材料。因被申请人不具有农药监督管理的权限，于2023年5月8日决定不予受理申请人的投诉，符合《农药管理条例》第三条“国务院农业主管部门负责全国的农药监督管理工作。县级以上地方人民政府农业主管部门负责本行政区域的农药监督管理工作。县级以上人民政府其他有关部门在各自职责范围内负责有关的农药监督管理工作。”以及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第一款第（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；……”的规定。

3.申请人无权要求被申请人对投诉人进行查处。

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，故其无权要求答复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，请依法驳回申请人的行政复议请求。

本府查明：

2023年5月4日，被申请人收到申请人通过全国12315平台提交的反映广州某有限公司涉嫌销售未取得农药登记证的投诉工单，投诉内容为：“本人于4月28日在天猫商城店铺‘某旗舰店’下单的‘驱蚊檀香’，该商品宣传具有“防蚊，驱蚊功效”，根据农业农村部于2021年9月23日发布的《农业农村部办公厅关于

防蚊驱蚊类产品认定的意见》指出，如果产品的标签、说明书标明该产品具有防蚊驱蚊功能，无论其有效成分是化学成分还是植物源性成分，该产品都属于农药范畴，依法应当按农药进行管理。根据《农药管理规定》，驱蚊产品本身不仅要标明成分，还要取得‘三证’——农药登记证号、农药生产许可证号、产品质量标准号才能上市销售，该商品没有‘农药三证’信息，可列定为假农药。且该商品没有‘农药三证’情况下宣传驱蚊灭蚊等功效，属于虚假宣传构成欺诈消费者。诉求：1.对违法商家进行查处！2.要求按照《中华人民共和国消费者权益保护法》依法赔偿本人500元。”诉求内容为：“赔偿损失，退赔费用。”

2023年5月8日，被申请人决定对申请人的投诉事项不予受理并通过全国12315平台告知申请人，主要内容为：“农药许可证不属我局核发，因此不属我局职能监管，建议你向行业主管部门反映或拨打广州政府服务热线020-12345反映，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，请勿在投诉中含有举报内容。’如果你要举报涉嫌虚假宣传的问题，请你就该问题提交举报登记。”

另查明，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，进行投诉对象、投诉人信息、业务信息等内容的填写。

申请人不服被申请人于2023年5月8日对其投诉事项作出的不予受理决定，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有限公司虚假宣传，诉求内容为赔偿损失、退赔费用。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之规定，撤销被申请人于2023年5月8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。