

广州市白云区人民政府

行政复议决定书

云府行复〔2023〕619号

申请人：郭某。

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17日对其投诉某医疗器械专营店虚假宣传作出的处理结果，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17日对其投诉某医疗器械专营店虚假宣传作出的处理结果。

申请人称：

申请人于2023年5月17日通过广州12345方式得知被申请人对其投诉的处理结果，被申请人称找不到商家，没有将被投诉的商家列入经营异常，被申请人属于乱处理。被申请人不能书面审查，要实际调查。

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.广州12345中心于2023年5月5日收到申请人反映某医疗器械专营店销售的“白芸豆黑咖啡”涉嫌虚假宣传的投诉工单（穗12345转字第XXXX号），广州12345中心于2023年5月5日依法受理其投诉，并通过系统发送短信的方式告知申请人。被申请人于2023年5月5日通过广州12345政府服务热线收到申请人的投诉工单及材料。

2.被申请人于2023年5月15日至位于广州市白云区某街X号的某医疗器械专营店，拟将申请人的“退款退赔”诉求告知被投诉人并组织进行调解，依法制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》。经查未发现被投诉人在该地址上经营。

3.涉案地址所属物业公司的工作人员于2023年5月15日向被申请人出具一份证明，表示未发现被投诉人在涉案地址经营。

4.因无法找到被投诉人开展调解工作，无法组织调解，被申请人于2023年5月15日作出终止调解的决定，于2023年5月17日通过短信发送的形式告知申请人。

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5日通过广州12345政府服务热线收到申请人反映某医疗器械专营店销售的“白芸豆黑咖啡”涉嫌虚假宣传的投诉工单，广州12345中心于2023年5月5日受理其投诉并

通过系统发送短信的方式告知申请人，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5月15日至被投诉人处进行现场检查，由该地址所属物业公司工作人员现场见证。被申请人拟将申请人的投诉请求告知被投诉人并组织调解。经查无法找到被投诉人，被投诉人不在涉案地址上经营。因无法找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2023年5月15日决定终止调解，并于2023年5月17日通过短信发送的形式将投诉处理结果告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款“终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”的规定。

因此答复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5月5日收到申请人的投诉材料，于2023年5月15日至被投诉人登记地址进行检查，由涉案地址所属物业公司工作人员配合检查并现场见证，经查未发现被投诉人在该地址上经营。该物业公司工作人员于同日向被申请人出具了一份《证明》，表示未发现被投诉人在涉案地址经营。鉴于未能找到被投诉人，无法开展调解工作，答复人于2023年5月15日决定终止调解，并于2023年5月17日通过短信发送的形式将投诉处理结果告知申请人，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第

第二十一条第一款第（七）项“法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形；”的规定。

3.被申请人已就申请人提供的涉案投诉材料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，申请人申请复议的事实和理由不成立，请求依法驳回其复议申请。

首先，如上文所述，被申请人于2023年5月5日通过广州12345政府服务热线收到申请人反映某医疗器械专营店销售的“白芸豆黑咖啡”涉嫌虚假宣传的投诉工单及材料，于2023年5月15日至被投诉人处进行现场检查，经查被投诉人不在涉案地址上经营，因无法找到被投诉人，无法开展调解工作，被申请人于2023年5月15日决定对该投诉终止调解，并于2023年5月17日通过短信发送的形式将投诉处理结果告知申请人。

其次，被申请人经查看申请人提交的复议材料，复议申请证据中显示的商家是广州市某医药有限公司，地址是广州市白云区某街X号，申请人复议的对象并非其投诉工单的对象，申请人不能以新的复议对象来陈述被申请人履行职责。而本案中，被申请人已依法履行法定职责，依法对申请人的投诉请求进行了处理。

最后，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》第二十八条第（二）项、第（五）项、第四十八条第一款第（二）项、第二款的规定，首先，被申请人依法对申请人的投诉进行了处理，并将投诉处理结果通过短信发送告知了申请人，被申请人已履行了法定职责，

保障了申请人的投诉权益。其次，被申请人对投诉进行调解属于事实行为，并非具体行政行为，该调解虽由被申请人主持进行，但是并不涉及行政权力的行使，在整个调解的过程中，被申请人始终处于“居中第三人”的地位，无论是程序的进行还是最终做成调解协议，答复人始终与一个民事主体无异，并未运用行政权力。本案中，被申请人依法拟将申请人的投诉诉求告知被投诉人并组织进行调解，因未能找到被投诉人，无法组织双方进行调解，故被申请人决定终止调解，该居中组织调解的行为并非行政执法行为。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请求。

本府查明：

2023年5月5日，被申请人收到广州12345政务服务热线中心转办的申请人的投诉工单，主要内容为：申请人购买了某医疗器械专营店销售的“白芸豆黑咖啡”，商家宣传称可以阻糖断油，申请人尝试后发现没有该效果，申请人认为商家虚假宣传，要求商家赔偿和退货款。

2023年5月15日，被申请人至被投诉人登记住所广州市白云区某街X号进行现场检查，制作了《现场笔录》《证据复制（提取）单》，主要内容为：某医疗器械专营店未在广州市白云区某街X号经营，未能联系上某医疗器械专营店的经营者。2023

年5月17日，被申请人将处理结果告知申请人，主要内容为：由于没有具体的经营者信息，无法找到涉事主体，被申请人对该线索无法作进一步处理，终止调解。

申请人不服被申请人于2023年5月17日对其投诉某医疗器械专营店虚假宣传作出的处理结果，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》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。”根据上述规定，被申请人对辖区内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》第三条第一款规定：“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。”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。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”本案中，被申请人于2023年5月5日收到申请人的投诉材料，于5月15日至被投诉人登记住所广州市白云区某街X号进行现场检查，检查发现某医疗器械专营

店未在登记住所地经营，遂终止调解并将处理结果告知申请人，符合上述规定。

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一项之规定，维持被申请人于2023年5月17日对投诉某医疗器械专营店虚假宣传作出的处理结果。

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。