

广州市白云区人民政府

驳回行政复议申请决定书

云府行复〔2024〕235号

申请人：张某乐。

被申请人：广州市白云区市场监督管理局。

地址：广州市机场路棠景南街21号。

法定代表人：邓文，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年12月29日对其投诉广州某生物科技有限公司涉嫌虚假宣传作出的处理意见（工单编号：XXX）向本府申请行政复议。本府已依法予以受理，本案适用简易程序审查，现已审查终结。

本府查明：

2023年12月19日，申请人通过广州12345政务服务便民热线投诉广州某生物科技有限公司（以下简称被投诉人）存在虚假宣传行为，要求退货退款、三倍赔偿。同日，被申请人通过短信告知

申请人反映的食品管理问题已收到，会尽快转派相关部门处理。

2023年12月27日，被申请人前往广州市白云区某路某号某街某号某科创中心某号楼某层某号广州某生物科技有限公司进行现场检查并制作了《现场笔录》。同日，广州某生物科技有限公司作出《情况说明函》载明：其公司已给申请人进行退款处理，不同意申请人的赔偿请求，拒绝就此事进行额外赔偿。

2023年12月29日，被申请人错误将其他工单的处理结果通过短信告知申请人。2024年1月2日，被申请人通过短信告知申请人被申请人于2023年12月27日依法对该公司检查，并把所投诉事项告知该公司负责人；该公司向被申请人执法人员提交《营业执照》备查并向被申请人出具了该投诉事项的情况说明及退款截图，表示经消费者反馈后，公司已第一时间将产品作下架处理，并已为投诉人退款，但不同意投诉人的赔偿诉求，要求终止调解；经审查，关于申请人与广州某生物科技有限公司消费者权益争议调解过程中出现“当事人拒绝调解”的情形，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定，被申请人决定终止调解。

申请人不服被申请人于2023年12月29日对其投诉广州某生物科技有限公司涉嫌虚假宣传作出的处理意见（工单编号：XXX）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。”第十六条规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定……”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的……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12月19日收到申请人的投诉事项，因被投诉人拒绝调解，被申请人于2024年1月2日将终止调解的处理结果告知申请人，已依法履行法定职责。被申请人于2023年12月29日错误将其他工单的处理结果通过短信告知申请人，存在不当，鉴于未对申请人的权利义务产生实际影响，因此，对于上述问题，本府予以指出。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条的规定，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本决定，可在收到本《驳回行政复议申请决定

书》之日起15日内，向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

二〇二四年四月三日

抄告：广州市市场监督管理局。