

广州市白云区人民政府

驳回行政复议请求决定书

云府行复〔2024〕679号

申请人：袁某营。

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未在法定期限内对其投诉广州市某化妆品有限公司事项作出处理，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理，现已审查终结。

申请人请求：

确认被申请人未在法定期限内对其投诉广州市某化妆品有限公司事项作出处理违法，责令作出处理。

申请人称：

2024年04月05日，申请人在被投诉举报人开设的拼多多网店“某化妆品美容院线产品”购买了一瓶500mL“草本能量药液”（订单编号：XXX），实付货款80元。申请人使用后发现该产品包装上标注的是某、草本精粹、植物护肤、自然美丽，化

妆品生产许可证编号：粤妆 XXX，执行标准：XXX，产品执行的标准编号：粤 G 妆网备字 XXX 等字样。申请人经查询认为该“草本能量药液”既不是药品，也不是保健品，没有预防和治疗的作用，与被投诉举报人宣传的内容不符，涉嫌虚假宣传、误导消费者，构成消费欺诈。另外被投诉举报人在产品包装盒内放有好评返现券，故意诱导消费者对该产品进行虚假好评。

综上行为被投诉举报人违反了《中华人民共和国广告法》第四条、第十七条、第二十八条、第五十五条，《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条、第二十条，《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条、第五十六条等相关法律法规内的严重违法情形。因被投诉举报人拼多多店铺登记的营业执照属于被申请人管辖范围，故申请人依法向被申请人实名投诉，并向被申请人请求：**【一、依法责令被投诉举报人整改涉及虚假宣传的广告内容，并依法予以处罚。二、按照相关规定给予奖励，未使用的产品退货，要求被投诉举报人按照规定赔偿损失。三、查处结果书面告知投诉举报人】**。

被申请人于 2024 年 04 月 17 日通过邮政 EMS 信函告知申请人关于投诉**【广州市某化妆品有限公司】**一事决定受理**【受理告知书：穗云市监 12315 字〔2024〕XX 号】**。于 2024 年 04 月 24 日手机短信告知针对申请人投诉**【广州市某化妆品有限公司】**一事作出不予行政处罚的结案反馈。申请人对此结果不服。

申请人认为，被申请人既然书面告知受理了申请人的请求，

应该依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第五条、第七条、第十六条、第二十一条规定进行处理，但期间申请人并未收到被投诉人关于此案的调解事宜，亦未收到被申请人作出的调解或终止调解的反馈，直接收到被申请人短信告知申请人关于此案的不予行政处罚的结案决定，故申请人的合法权益没有得到保障。申请人认为被申请人严重存在未履行职责，滥用职权，无视国家法律法规，认定事实不清楚，包庇违法商家的执法违法行为。

综上被申请人有法不依、执法不严，无视国家法律法规，对申请人邮寄的投诉事项敷衍了事，被申请人未尽到应有的行政职责，侵害了申请人的合法权益。被申请人有包庇、袒护被投诉人的嫌疑。

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2024年4月14日收到申请人邮寄的反映广州市某化妆品有限公司涉嫌虚假宣传的投诉举报材料，于2024年4月17日作出《关于广州市某化妆品有限公司受理告知书》（穗云市监12315字〔2023〕XX号），决定受理该投诉，并于同日邮寄受理告知书给申请人。

2、被申请人拟就该投诉事项组织调解，被投诉举报人于2024年4月29日出具了《情况说明》，明确表示拒绝调解。

3、因被投诉人明确表示拒绝调解，故被申请人于2024年5月11日决定终止调解，并于同日短信告知申请人终止调解的决

定。

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。

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2024年4月14日收到申请人邮寄的投诉举报材料于2024年4月17日决定受理该投诉，并于同日邮寄受理告知书给申请人。因被投诉举报人明确表示拒绝调解，被申请人于2024年5月11日决定终止调解，并于同日短信告知申请人终止调解的决定，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。”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，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2024年4月14日收到申请人邮寄的投诉举报材料，于2024年4月17日决定受理该投诉，拟就投诉事项组织调解。因被投诉举报人于2024年4月29日对投诉事项出具了《情况说明》，明确表示拒绝调解，故被申请人依法决定终止调解，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项“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……”的规定，并无不当。

三、被申请人已就申请人提供的涉案投诉依法进行处理并告知其处理结果，已充分履行了法定职责。

如上文所述，被申请人已就涉案投诉依法进行处理，并在法定期限内告知了申请人受理决定和终止调解决定，已充分履行了法定职责，不存在申请人主张的未对其投诉事项履行职责的行为。根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条“行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后，发现被申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的，决定驳回申请人的行政复议请求。”的规定，因被申请人在复议申请受理前就已履行了处理涉案投诉的法定职责，请求依法驳回申请人的复议申请。

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复议申请。

本府查明：

2024年4月14日，被申请人收到申请人邮寄的投诉举报材料，主要反映广州市某化妆品有限公司（下称被投诉人）涉嫌虚假宣传，要求被申请人查处后进行处罚、退货退款、赔偿损失、给予奖励。

2024年4月17日，被申请人作出穗云市监12315字〔2024〕XX号《受理告知书》，决定受理该投诉，并于同日邮寄送达申

请人，申请人于2024年4月19日签收。

2024年4月29日，被投诉人向被申请人出具了一份《情况说明》，明确表示拒绝调解。

2024年5月11日，因被投诉人明确拒绝调解，被申请人决定终止调解，并于同日通过短信告知申请人，主要内容为：“……编号为XXX的工单具体处理情况如下：接投诉，2024年5月7日工作人员按线索地址前往调查了解，经核查，被投诉公司拒绝投诉人赔偿诉求，被投诉产品已经修改并下架处理。终止调解。2024年5月11日通过短信告知市民。”

申请人不服被申请人未在法定期限内对其投诉广州市某化妆品有限公司事项作出处理，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。”

《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定：“行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后，发现被申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的，决定驳回申请人的行政复议请求。” 本案中，被申请人于2024年4月14日收到申请人的投诉举报材料，于2024年4月17日受理申请人的投诉事项，并于同日将受理告知书邮寄送达申请人，因被投诉人拒绝调解，遂于2024年5月11日决定对申请人的投诉事项终止调解，并于同日通过短信告知申请人，综上，被申请人已对申请人的投诉事项予以处理并告知申请人，已经履行了法定职责。申请人不服被申请人未对其投诉事项予以受理并进行告知不具有事实依据，依法应予驳回。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，驳回申请人的行政复议请求。

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

二〇二四年六月二十一日

抄告：广州市市场监督管理局。