

广州市从化区人民政府

驳回行政复议请求决定书

从化府行复〔2024〕159号

申请人：秦某。

被申请人：广州市从化区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2024年5月17日在全国12315平台上作出的答复，向本府申请行政复议，本府依法于2024年5月29日予以受理。本案适用简易程序审查，现已审查终结。

申请人称：

申请人通过在被投诉人开设的店铺中购买了一款面膜，发现涉案产品商家宣传能够美白，实际并无此功效，遂通过全国12315软件向被申请人处投诉，被申请人2024年5月17日告知反馈内容，为：接到您的投诉后，我局已予以受理后及时通知了被投诉人，以

期开展调解工作。经调解，被投诉人同意退货退款，但对于赔偿明确拒绝调解，因此，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条（四）项之规定，决定终止本次调解，特此告知。

申请人认为，被申请人回复内容不当，无不透露着懒政不作为现象，被申请人回复称商家拒绝调解，应当适用法律为《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（三）项“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”而并非第（四）项的“经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的”规定，被申请人适用法律依据错误涉嫌程序违法。根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第三十条，工商行政管理部门工作人员在处理消费者投诉工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分。

一、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条和第二十三条的规定，被投诉人出售不符合《中华人民共和国广告法》第二十八条规定的食品，被申请人应当依照本法第五十五条对被投诉人做出行政处罚，被申请人至今未履职将此案件立案查处涉嫌程序违法。

二、申请人认为，被申请人未全面履行法定职责，应当责令重作，具体事实理由如下：依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款：“县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作”，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。鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解”之规定，可见被申请人具有法定组织调解职责，被申请人告知申请人被投诉人拒绝调解，但被申请人未提供组织调解的相关证据，不能认定被申请人已经履行了组织调解的职责，且被申请人未严格按照规定对投诉事项作出处理结果，属于未全面履行法定职责。

三、被投诉人在销售的食品中掺含有虚假内容，涉及美白功能。违法行为：发布的广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者。（发布虚假广告）违反条款：《中华人民共和国广告法》第二十八条第二款规定：“广告有下列情形之一的，为虚假广告：（一）商品或者服务不存在的；（二）商品的性能、功能、产地、用途、质量、规格、成分、价格、生产者、有效期限、销售状况、曾获荣誉等信息，或者服务的内容、提供者、形式、质量、价格、销售状况、曾获荣誉等信息，以及与商品或者服务有关的允诺等信息与实际情况不符，对购买行为有实质性影响的；（三）使用虚构、伪造或者无法验证的科研成果、统计资料、调查结果、文摘、引用语等信息作证明材料的；（四）虚构使用商品或者接受服务的效果的；（五）以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的其他情形。处

罚条款：《中华人民共和国广告法》第五十五条第一款规定：“违反本法规定，发布虚假广告的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，责令广告主在相应范围内消除影响，处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下的罚款；两年内有三次以上违法行为或者有其他严重情节的，处广告费用五倍以上十倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照，并由广告审查机关撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请”。处罚内容：由市场监督管理部门责令停止发布广告，责令广告主在相应范围内消除影响，处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下的罚款；两年内有三次以上违法行为或者有其他严重情节的，处广告费用五倍以上十倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照，并由广告审查机关撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请。应当依法给予被举报人行政处罚并上缴国库，该案属于被申请人管辖，也在给予行政处罚的法定期限内，由此可见被举报人完全符合立案条件。被申请人以拒绝调解为由不予立案于法无据。

综上被申请人严重渎职、能力与职务不匹配，包庇违法商家、不履行法定职责、严重不作为、无视国家法律，有损市场监督管理

局形象，丧失政府公信力。申请人为了维护自己的合法权益，追究加害人责任，申请人根据《中华人民共和国行政复议法》和《中华人民共和国行政复议法实施条例》的相关规定，依法向贵机关申请行政复议，望贵机关以事实为依据、以法律为准绳，依法行使职权裁决，为法治中国建设添砖加瓦。

被申请人称：

2024年5月3日，被申请人收到全国12315平台转来申请人的投诉工单，投诉工单反映某有限公司在经营化妆品的过程中存在虚假宣传，请被申请人依法查处并进行赔偿调解。

2024年5月16日，某有限公司提交无法达成调解说明，表示其愿意退货退款，但不接受任何赔偿，对消费者的赔偿诉求，该公司无法达成调解。被申请人终止调解。

2024年5月17日，被申请人通过全国12315平台将被投诉人无法达成调解，决定终止调解的情况告知申请人。

《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（四）项“有下列情形之一的，终止调解：……（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的”及《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”。

全国12315平台分别设置“我要投诉”和“我要举报”通道，

且在“我要投诉”和“我要举报”里公告了“投诉须知”和“举报须知”，“投诉须知”明确说明由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”。申请人不服被申请人在全国12315平台上作出的处理结果，属于对被申请人处理其投诉行为处理结果不服，其投诉单涉及的举报内容不属于投诉事项，建议其另行进行举报。

综上，被申请人对申请人投诉某有限公司告知其终止调解情况，证据充分，适用法律法规准确，程序合法。

被申请人依法履行了职责，恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议请求。

本府查明：

申请人称其于2024年4月29日在某有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的拼多多平台店铺“某专营店”购买产品“逸素美白祛斑面膜”，收货后发现涉案产品没有美白效果，属于虚假宣传，便于2024年5月3日通过全国12315平台“我要投诉”入口，向被申请人反映，并提出诉求内容为退赔费用、赔偿损失。

2024年5月11日，被申请人对申请人的投诉事项予以受理，并于同日通过全国12315平台告知申请人上述结果。2024年5月16日，被申请人组织被投诉人进行调解。被投诉人表示同意为申请人退货退款，不接受任何赔偿，对申请人的赔偿调解，无法达成。据此，被申请人于同日作出终止调解的决定，并于2024年5月17

日通过全国 12315 平台告知申请人上述调解情况及结果。

以上事实，有涉案商品照片、全国 12315 平台截图、无法达成调解说明等证据予以证实。

申请人不服被申请人于 2024 年 5 月 17 日在全国 12315 平台上作出的答复，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

本府认为：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作”，被申请人具有对辖区内投诉举报行为处理的职权。

《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：……（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……；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，申请人通过全国 12315 平台“我要投诉”入口，向被申请人提出退赔费用、赔偿损失的诉求，属于投诉事项。被申请人对申请人的投诉事项依法受理后，根据其诉求组织被投诉人进行调解，被投诉人针对申请人的调解方案仅同意退货退款，但无法达成赔偿调解。据此，被申请人于 2024 年 5 月 16 日作出终止调解的决定，并于 2024 年 5 月 17 日告知申请人上述调解情况及结果，符合规定，并无不当。故针对申请人的投诉事项，被申请人已在法定期限内履行相应职责。此外，关于申请人主张对被投诉人的违法行为进行查处，属于举报事项。因投诉和举报属于两个不同的处理程序，针对举报事项，申请人可循举报程序向被申请人反映。

综上，被申请人在受理前已经履行法定职责，应驳回申请人的行政复议请求。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条规定，决定如下：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可以在收到本决定书之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

广州市从化区人民政府

二〇二四年六月十九日