

# 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〕305号

**申请人：** 张某。

**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9月14日在全国12315平台上作出的办结反馈，向本府申请行政复议，本府依法于2024年10月8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：**

申请人向被申请人举报商家，但被申请人没有进行依法处理。涉事商家严重违反法律法规。该商家在拼多多平台店铺名称为某官方旗舰店，店铺售卖的商品类型为为凝胶，却宣传产品具有治疗老花，眼睛痛、眼睛痒、缓解疲劳等功效，涉嫌虚假宣传。而且宣传该商品为眼药水，国家法律法规明确规定，医疗器械并

不能注册眼药水，商家混淆视听，用普通的凝胶充当药品，宣传能治疗老花眼白内障。综上，申请人请求撤销被申请人作出终止调解的决定，并对该商家的违法行为进行立案查处。

### **被申请人称：**

2024年9月2日，被申请人收到12315平台转来的投诉单，投诉单反映申请人在拼多多平台“某官方旗舰店”购买的导光凝胶产品涉嫌虚假宣传，诉求为赔偿、退款。

2024年9月11日，广州某科技有限公司（下文简称“被投诉人”）提交拒绝调解说明，表示愿意退货退款，但拒绝申请人的调解诉求。故，被申请人终止调解。

2024年9月14日，被申请人通过全国12315平台将被投诉人拒绝调解并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（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”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”。

被申请人于2024年9月2日收到申请人的投诉工单后，于2024年9月11日组织被投诉人调解，因被投诉人明确拒绝调解，被申请人决定终止调解，并于2024年9月14日告知申请人终止调解的结果。

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”。申请人工单为投诉工单，其投诉单涉及的举报内容不属于投诉事项，被申请人已对其工单履行法定职责。

综上，被申请人对申请人投诉广州某科技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。申请人依法履行了职责，恳请行政复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

#### **本府查明：**

申请人称其在广州某科技有限公司（下文简称“被投诉人”）经营的拼多多网店“某官方旗舰店”购买涉案产品“叶黄素眼药水”，后认为涉案产品存在虚假宣传，遂于 2024 年 9 月 2 日通过全国 12315 平台向被申请人进行投诉，要求被投诉人赔偿损失、退赔费用等。

2024 年 9 月 2 日，被申请人收到申请人的投诉材料。2024 年 9 月 9 日，被申请人根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，对申请人提出的投诉事项决定予以受理，并通过全国 12315 平台告知申请人上述结果。针对申请人提出的投诉事项，被申请人组织被投诉人进行调解，被投诉人于 2024 年 9 月 11 日

向被申请人提交《拒绝调解说明》，表示同意为申请人办理退货退款申请，但拒绝其赔偿调解。因被投诉人拒绝调解，被申请人对申请人提出的投诉事项作出终止调解的决定，并于2024年9月14日通过全国12315平台短信告知申请人其所提出的投诉事项调解情况及结果。

以上事实，有商品详情、拒绝调解说明、全国12315平台截图等证据予以证实。

申请人不服被申请人于2024年9月14日在全国12315平台上作出的办结反馈，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”，第二十一条第一款第(三)项规定：“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”。

本案中，申请人要求被投诉人赔偿损失、退赔费用，属于投诉事项。被申请人于2024年9月2日收到申请人的投诉材料，并于2024年9月9日将涉案投诉事项已受理的结果告知申请人。后被申请人组织被投诉人进行调解，因被投诉人明确拒绝调解而作出终止调解的决定，并于2024年9月14日将涉案投诉事项调解情况及结果告知申请人，符合上述规定，被申请人已对申请人所反映的投诉事项进行处理。此外，关于主张被申请人未对被投诉人涉嫌违法行为进行立案查处，该主张属于举报事项，因投诉和举报属于两个不同的处理程序，且申请人未明确提出有关举报事项的请求，其有关违法线索可通过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  
二〇二四年十月二十四日