

行政复议决定书

海珠府复字〔2015〕17号

申请人：姜某，男。

被申请人：广州市工商行政管理局海珠分局。

地址：广州市海珠区广州大道南 915 号 7-16 楼。

申请人姜某不服被申请人广州市工商行政管理局海珠分局超时未对举报处理结果进行回复，提出行政复议，本府依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：确认被申请人超时未对举报处理结果回复违法。

申请人称：我于 2015 年 3 月 15 日，通过 315 晚会热线投诉举报广州某生物科技有限公司销售的宝宝益生菌一事。直至今日一直未对举报处理结果回复。

依据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第五十七条：“适用一般程序的案件应当自立案之日起九十日内作出处理决定；案情复杂，不能在规定期限内作出处理决定的，经工商行政管理机关负责人批准，可以延长三十日；案情特别复杂，经延期仍不能作出处理决定的，应当由工商行政管理机关有关会议集体讨论决定是否继续延期。”

综上所述，望严格要求被申请人依法行政，依法处理被申请人存在的问题，并认定其延时回复的行为为违法行为。

被申请人答复称：2015年3月，我局接到广州市工商行政管理局转来的国家工商行政管理总局“315晚会”热线受理的转办投诉（登记编号2015031500001043），投诉内容记录为：

“投诉人反映在该公司（注：广州某生物科技有限公司）购买了宝宝益生菌，网站广告标明是丹麦全进口食品，实际是国内分装的，并且食品内含有宝宝食品禁止添加的菊粉，要求按原购买价一赔三，请调解。”我局于3月24日作出《关于姜某投诉广州某生物科技有限公司事项的答复》（穗工商海分投举复〔2015〕315011号），并于3月31日就投诉事项进行调解，向申请人发出《终止消费者权益争议调解告知书》（穗工商海分滨终〔2015〕第0331号），同时就广州某生物科技有限公司是否涉嫌虚假宣传等违法行为进行检查，最后认定广州某生物科技有限公司违反了“普通食品广告不得宣传保健功能”的规定而作出了行政处罚。

2015年7月30日，申请人向广州市海珠区人民政府提出行政复议，其在《行政复议申请书》中认为：我局一直未对申请人关于广州某生物科技有限公司举报的处理结果进行回复。要求广州市海珠区人民政府严格要求被申请人依法行政，依法处理被申请人存在的问题，并认定被申请人延时回复的行为为违法行为。我认为：我局已根据法律法规的规定对申请人的投

诉事项进行了答复和调解，并依职权对被投诉人的违法行为进行了查处。

综上，请广州市海珠区人民政府认定被申请人不存在超时未对举报处理结果进行回复的行为。

本府查明：2015年3月15日申请人通过“315晚会”热线投诉广州某生物科技有限公司，后被申请人收到广州市工商行政管理局转来的国家工商行政管理总局“315晚会”热线受理的转办投诉（登记编号：440100000201503150228），该转办投诉记载：“投诉人姓名：姜某，投诉时间：2015-3-15，投诉单位名称：广州某生物科技有限公司，投诉内容：（国家局2015年315晚会热线转办，登记编号2015031500001043）投诉人反映在该公司购买了宝宝益生菌，网站广告标明丹麦全进口食品，实际是国内分装的，并且食品内含有宝宝食品禁止添加的菊粉，要求按原购买价一赔三，请调解。”

被申请人于2015年3月24日作出并邮寄送达《关于姜某投诉广州某生物科技有限公司事项的答复》（穗工商海分投举复〔2015〕315011号）给申请人，该答复记载：“一、关于你反映广州某生物科技有限公司涉嫌在销售宝宝益生菌的过程中存在虚假宣传违法行为的举报事项，我局已受理并转滨江工商所处理。二、关于你要求广州某生物科技有限公司赔偿的投诉事项，我局已受理并转滨江工商所处理。”2015年3月31日广州市工商行政管理局海珠分局滨江工商所作出并邮寄送达《终止消费者权益争议调解告知书》（穗工商海分滨终〔2015〕第

0331号)给申请人,该告知书记载:“经审查,关于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以下第2、5项所指情形,依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》的规定,我所决定终止调解。(二)当事人拒绝调解或者无正当理由不参加调解的;(五)其他应当终止的。”同时手写记载:“投诉人:先后次数有若干次请来,调解或终止调解均说不能来,且说我们可以与被诉方终止调解。电话录音中核对。”

后被申请人于2015年6月5日对该公司作出《行政处罚决定书》(穗工商海分处字〔2015〕184号),该处罚决定书记载:“2015年3月26日,根据投诉人提供的线索,我局2名执法人员对广州某生物科技有限公司……进行现场检查……因当事人销售网页经常变更……当事人借助宣传‘双歧杆菌 Bb-12’的作用明示或暗示其销售的普通食品‘侬特益生菌’具有保健作用的行为,违反了《食品广告发布暂行规定》第十三条……本局决定责令当事人立即停止发布上述含保健功效的宣传广告,并对当事人作出罚款叁仟元的处罚。”后申请人于2015年8月13日对被申请人未对举报处理结果回复的行为提起行政复议。

以上事实,有12315系统信息截图、关于姜某投诉广州某生物科技有限公司事项的答复、终止消费者权益争议调解告知书、行政处罚决定书、送达回证等证据证实。另,被申请人在答复中未提供答复函证据。

本府认为：根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第七条，被申请人是处理申请人举报的适格主体。

《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第四条规定：“工商行政管理部门在其职权范围内受理的消费者投诉属于民事争议的，实行调解制度。”第十五条：“有管辖权的工商行政管理部门应当自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉人：（一）符合规定的投诉予以受理，并告知投诉人。”第十七条：“工商行政管理部门受理消费者投诉后，当事人同意调解的，工商行政管理部门应当组织调解，并告知当事人调解的时间、地点、调解人员等事项。”第二十四条：“有下列情形之一的，终止调解：（一）消费者撤回投诉的。”第三十三条规定：“工商行政管理部门在处理消费者投诉中，发现经营者有违法行为的，或者消费者举报经营者违法行为的，依照《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。”本案中，被申请人对申请人的投诉依法受理并书面告知，在调解不成后作出《终止消费者权益争议调解告知书》书面告知申请人，并在终止申请人与广州某生物科技有限公司的调解之后，对该公司进行调查，并就检查结果作出行政处罚，依法履行了受理、调解、调查、处理的职责。

《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第五十八条：“工商行政管理机关对投诉、举报、申诉所涉及的违法嫌疑人作出行政处罚、不予行政处罚、销案、移送其他机关等处理决定的，应当将处理结果告知被调查人和具名投诉人、申诉人、

举报人。”被申请人没有按照上述规定将处理结果告知申请人，属于程序违法。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项的规定，本府决定：

1.确认被申请人没有将投诉处理结果送达告知申请人的行为违法；

2.责令被申请人于30日内将投诉处理结果送达告知申请人。

申请人如对本决定不服，可以自接收到本决定书之日起15日内，向有管辖权的法院提起行政诉讼。

广州市海珠区人民政府

2015年10月9日

(本件与原件核对无异)