

行政复议决定书

海珠府复字〔2017〕6号

申请人：汪某，男。

被申请人：广州市海珠区市场和质量监督管理局。

地址：广州市海珠区广州大道南915号7-16楼。

第三人：某海优（北京）有限公司广州分公司。

申请人汪某不服被申请人广州市海珠区市场和质量监督管理局作出的《关于汪某举报事项的答复》（穗海市投举复〔2016〕150号），于2017年1月22日提出行政复议，本府依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：1、撤销《关于汪某举报事项的答复》（穗海市投举复〔2016〕150号）；

2、责令被申请人对申请人的举报依法重新作出处理。

申请人称：2016年11月初，申请人向广州市人民政府12345政府服务热线系统举报第三人涉嫌侵害消费者权益的违法行为，后该举报交由被申请人办理和回复。近日，申请人收到被申请人作出的《关于汪某举报事项的答复》（穗海市投举复〔2016〕150号），但事实认定不清、适用法律错误，且处理程序违法。

另，申请人在收到被申请人《行政复议答复书》后，提交了《行政复议书面陈述意见》，称：

1. 被申请人作出的具体行政行为认定事实错误。被申请人所称的“因字数限制而未在商品标题处录入完整商品名称”的主张没有事实依据。一方面被申请人没有在复议答复期限内提交“字数限制”的证据证明其主张；另一方面，被申请人提交的证据第 10 页恰恰可以证明以真实名称在网页上展示没有字数限制。

2. 被申请人提交的证据不完整，属于具体行政行为证据不足。被申请人提交的《广州 12345 政府服务热线工单登记表》不完整，没有在法定期限内提交举报材料的照片附件，不符合《广州市行政复议规定》第四十五条等规定，有隐瞒事实的可能。因此，无法确认被申请人实际收到举报的时间，更无法确认被申请人的处理认定事实是否清楚、程序是否合法。

3. 被申请人作出的具体行政行为违反法定程序。被申请人没有在法定期限提交实际收到举报时间的证据，故其所称的“2016 年 11 月 16 日”接到举报的主张没有依据。由于广州 12345 政府服务热线系统的举报内容可实时送达接收单位，且根据最高人民法院指导案例 26 号，应当以 2016 年 11 月 9 日作为被申请人实际收到举报的时间。但被申请人直到 2016 年 11 月 29 日才作出答复，超过了法定期限。

被申请人答复称：2016 年 11 月 16 日，我局接到《广州 12345 政府服务热线工单》（穗 12345 转字第

2016110906060081），根据申请人反映的情况，我局执法人员对该公司商品网页宣传内容进行检查，并于2016年11月23日对该公司的工作人员进行询问调查。经查，某海优（北京）有限公司广州分公司在“某网”销售“某希腊风味酸奶（蓝莓味）”商品时，因字数限制而未在商品标题处录入完整商品名称，省略了“风味”二字，但在该商品的宣传页面上发布了详细的商品信息（含品牌、规格、产地、保质期、商品毛重和生产日期等）及照片，载明了商品名称为某希腊风味酸奶（蓝莓味），不构成虚假或者引人误解的宣传行为。

根据调查情况，我局认为：1、汪某举报的某海优（北京）有限公司广州分公司在“某网”销售某希腊风味酸奶（蓝莓味）的行为，不构成违反《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第（一）、（二）项规定的虚假或者引人误解的宣传行为，且被举报人已对该商品的网页进行了更新，我局决定对其不予立案；2、根据《广州市工商行政管理部门经济违法违章案件举报奖励办法》（穗工商检〔2012〕324号）相关规定，因我局未对申请人汪某的举报线索立案处理，故无法对申请人汪某发放举报奖励。2016年11月29日，我局作出《关于汪某举报事项的答复》，并于2016年12月1日通过挂号信和EMS邮政特快专递邮寄给申请人。

第三人某海优（北京）有限公司广州分公司未提出答复意见。

本府查明：2016年11月9日，申请人在广州12345政府服务热线平台系统上，举报第三人违反《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第（一）、（二）项等规定。2016年11月16日，被申请人收到穗12345转字第2016110906060081号《广州12345政府服务热线工单》，该工单记载：申请人分别于2016年10月2日、17日在第三人经营的网站-某网购买了标识名称为“某希腊酸奶蓝莓味 205g*12/箱”的商品，但申请人收到的却是某希腊风味酸奶（蓝莓味），第三人违反《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第（一）、（二）项等规定，要求被申请人：1. 对第三人的行为依法作出行政处罚；2. 依照《广东省市场监管条例》第五十四条等规定，向申请人发放举报奖励；3. 依照《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第五十八条，向申请人纸质书面告知处理结果。

2016年11月23日，第三人工作人员唐某前往被申请人出接受询问调查，并在《询问（调查）笔录》、某网上“某希腊酸奶蓝莓味”商品截屏上签名确认。商品截屏上记载的商品名称为“某希腊酸奶蓝莓味 205g*12/箱 新老包装随机发货”。该笔录记载：第三人录入商品信息时，商品名称字数有限制，所以漏掉“风味”两字，并没有虚假或引人误解的宣传。同时该商品在网上有详细的商品照片、品牌、规格、产地、保质期、商品毛重和生产日期等信息。第三人表明立即对网上的商品信息进行整改。

2016年11月29日，被申请人作出《关于汪某举报事项的答复》（穗海市投举复〔2016〕150号），该答复记载：“……一、根据你反映的情况，我局执法人员通过你提供的商品链接对该公司商品网页宣传内容进行检查，并于2016年11月23日对该公司的工作人员进行了询问调查。经查，某海优（北京）有限公司广州分公司在某网销售‘某希腊风味酸奶（蓝莓味）’商品时，因字数限制而未在商品标题处录入完整商品名称，省略了‘风味’二字，但在该商品的宣传页面上发布了详细的商品信息（含品牌、规格、产地、保质期、商品毛重和生产日期等）及照片，载明了商品名称为某希腊风味酸奶（蓝莓味），并不存在虚假或者引人误解的宣传行为。根据上述情况，我局认为某海优（北京）有限公司广州分公司未违反《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第（一）、（二）项的规定，故我局决定对你的举报线索不予立案。二、关于你要求工商部门发放举报奖励的诉求，因我局未对你的举报线索立案处理，故对该诉求不予支持。”

以上事实，有广州12345政府服务热线工单、询问（调查）笔录、商品截屏、关于汪某举报事项的答复、EMS全球邮政特快专递等证据证实。

另查明，第三人于2017年2月14日向被申请人提供整改后的网页截图，该截图记载的商品名称为“某希腊风味酸奶 蓝莓味 205g*12/箱”。

本府认为：根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第五十八条，被申请人是作出答复的适格主体。

《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第十七条规定：“工商行政管理机关应当自收到投诉、申诉、举报、其他机关移送、上级机关交办的材料之日起七个工作日内予以核查，并决定是否立案；特殊情况下，可以延长至十五个工作日内决定是否立案。”第十九条规定：“对于不予立案的投诉、举报、申诉，经工商行政管理机关负责人批准后，由办案机构将结果告知具名的投诉人、申诉人、举报人。工商行政管理机关应当将不予立案的相关情况作书面记录留存。”本案中，申请人于2016年11月9日在广州12345政府服务热线平台系统上提交举报，经过分类处理、逐级转办，被申请人于2016年11月16日收到申请人的举报材料，并于2016年11月29日作出答复，在法定期限内履行了调查、答复的职责，程序合法。

关于申请人认为应当以其提出申请的时间（2016年11月9日）作为被申请人收到举报的时间。本案案情与指导案例26号案情不同，指导案例26号中所涉及的系统为广东省人民政府“政府信息网上依申请公开系统”，该系统是依申请公开的专用系统，被诉行政机关败诉的原因是厅内网与互联网、省外网物理隔离造成受理不及时。而本案中，广州12345政府服务热线平台系统页面设计能清楚地显示，该系统是集咨询、投诉、举报、求助等功能为一体的综合服务平台，系统页面没有指向特定的行政机关。该系统实行的是一号办理、分类处理、单位

承办的业务流程，申请人在广州 12345 政府服务热线平台系统上提交的举报，需经分类处理、逐级转办后才会转发至具体承办单位，并非申请人所称的“实时送达”，因此，不能将申请人提出举报的时间视为具体行政机关收到举报的时间。故本府对申请人的观点不予采纳。

《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条第（一）、（二）项规定：“经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确，不得有下列虚假或者引人误解的宣传行为：（一）不以真实名称和标记提供商品或者服务；（二）以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务。”本案中，第三人的商品标题遗漏了“风味”二字，但在商品的宣传页面上已发布了详细的商品信息（含品牌、规格、产地、保质期、商品毛重和生产日期等）及照片，照片清楚载明了商品名称为“某希腊风味酸奶（蓝莓味）”，较难引人误解，且第三人的工作人员在笔录中承认遗漏“风味”二字为字数限制，结合照片内容，第三人不存在虚假宣传的行为。综上，被申请人据此认为第三人不构成虚假或者引人误解的宣传行为，并作出决定不予立案处理答复，并无不妥。

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（一）项的规定，本府决定：

维持被申请人广州市海珠区市场和质量监督管理局作出的穗海市投举复〔2016〕150号《关于汪某举报事项的答复》。

申请人如对本决定不服，可以自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

2017 年 4 月 20 日

（此件与原件核对无异）