

行政复议决定书

海珠府复字〔2017〕10号

申请人：方某，女。

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。

申请人方某不服被申请人广州市海珠区市场和质量监督管理局未及时对其投诉举报进行处理并告知处理结果，于 2017 年 3 月 9 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、确认被申请人未及时对申请人的举报进行处理并告知处理结果违法；

2、责令被申请人依法受理被申请人关于“某旗舰店”（广州某日用品有限公司）的投诉，并书面告知投诉处理结果和虚假宣传、虚假年报查处结果。

申请人称：申请人于 2016 年 10 月 22 日通过挂号信邮寄方式（单号：XA53404618633），向南京市工商局投诉广州某日用品有限公司在“某旗舰店”的淘宝网产品页面中违法宣传“源自德国；提取北欧冰原冻土中护肤成分，能有效对抗自由基缓慢肌肤衰老；由冰能充电德国研发中心提供核心配方”等内容欺骗消费者，并提供虚假年报，要求对其进行查处并给予赔

偿。11月3日，被申请人表示受理上述举报投诉。截止目前，被申请人收到举报投诉已快4个月，但仍未告知举报处理结果和处罚结果。

根据《广告法》第五十三条、《工商行政管理机关行政处罚程序规定》第十七条、第五十七条、第五十八条规定，被申请人接到举报后至今未在七个工作日内告知处理结果、是否立案，也未在法定期限内告知处罚结果，违反上述规定，属于行政不作为。

被申请人答复称：一、2016年10月27日，广州市工商行政管理局收到申请人的投诉举报函后于同日以挂号信（XB86040226944）方式书面告知申请人受理情况，并将举报与投诉情况交由我局处理。符合《中华人民共和国广告法》第五十三条的规定。

二、关于申请人要求退款赔偿的诉求。我局凤阳市场和质量监督管理所工作人员针对申请人要求退款赔偿的诉求组织调解，因被举报人仅同意退款，不同意赔偿，双方无法达成一致意见，我局于2016年11月1日作出《终止消费者权益争议调解告知书》（穗海市凤阳终〔2016〕07001号），终止调解，并于2016年11月8日电话告知申请人调解结果，同时将该告知书邮寄给申请人。符合《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第二十九条的规定。

三、关于申请人举报广州某日用品有限公司涉嫌违法的事项。我局接转办线索后，于2016年11月3日对广州某日用品

有限公司开展了执法检查，发现举报情况属实，我局于当日对该公司涉嫌广告违法行为立案调查。经查，广州某日用品有限公司通过网络交易平台天猫网、京东对外销售“某”品牌的日用品、化妆品等，在其“某冰爽沐浴露”和“某冰能充电洗面啫喱”产品宣传页面发布“提取北欧冻土冰能成分”及“研发地：冰能充电德国研发中心”等广告内容，对外宣称上述产品成分中含有北欧冻土成分，且产品研发地在德国，但未能提供有效证据予以证明。据此，我局认定其发布的上述广告属于虚假广告。广州某日用品有限公司发布虚假广告的行为，违反了《中华人民共和国广告法》第四条第一款的规定，我局于 2017 年 2 月 22 日作出《行政处罚决定书》（穗海工商处字〔2017〕120 号）。在作出处罚决定后，我局凤阳市场和质量技术监督所执法人员已将书面答复提交审批，并拟在审批完成后邮寄给申请人。我局处理申请人的举报事项，未违反法律法规规定。

四、申请人在《行政复议申请书》中提及的“虚假年报”事项并未在向我局举报时提出，且我局暂未发现该公司存在提交虚假年报的情况。

本府查明：2016 年 10 月 28 日，广州市工商行政管理局作出《线索处理呈批表》将申请人反映的线索转给被申请人办理，该呈批表记载：申请人反映 10 月份在广州某日用品有限公司天猫店购买沐浴乳 1 套，订单号：2490986466659435，价格 26.8 元。商家在网页宣传“源自德国，提取北欧冰原冻土中护肤成分，能有效对抗自由基缓慢肌肤衰老，由冰能充电德国研发

中心提供核心配方”等。到货后申请人发现只是一个普通产品，并没有商家宣传的功能。故申请人认为该公司涉嫌虚假宣传，违反广告法，请相关部门查处。已书面告知申请人受理情况（穗工商举转告字〔2016〕488号，穗工商投分告字〔2016〕205号），10月27日挂号信XB86040226944。

2016年11月1日，被申请人（凤阳市场和市场监督管理所）作出《终止消费者权益争议调解告知书》（穗海市凤阳终〔2016〕第07001号）给申请人，该告知书记载：“方某：经审查，关于我局在受理处理您与广州某日用品有限公司消费者权益争议调解过程中出现以下第五项所指情形，依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》的规定，我局（所）决定终止调解……（五）其他应当终止的。商家同意退货退款，但鉴于没有投诉所称的违法内容，故不同意赔偿。”

2016年11月3日，被申请人作出并送达《关于方某投诉广州某日用品有限公司事项的答复》（海市投举复〔2016〕315112号），告知申请人已受理其举报并转凤阳市场和市场监督管理所处理。同日，被申请人执法人员前往海珠区某路某号某大厦某房，广州某日用品有限公司处进行检查，并作出现场笔录由广州某日用品有限公司盖章确认，该笔录记载：经查，该址为广州某日用品有限公司注册经营场所，面积约70平方米，为从事日用品网络销售的场所，现场由广州某日用品有限公司员工陈某配合检查，并提供营业执照（注册号：914401050658336361，名称广州某日用品有限公司，类型：有

限责任公司，住所：广州市海珠区某路某号某房，法定代表人：杨某）。陈某陈述，广州某日用品有限公司在天猫网开设有“某旗舰店”对外销售相关日用品，现场由其登录该网店网页，执法人员发现其相关产品网页存在涉嫌令人误解的宣传内容。

2017年2月17日，被申请人作出《行政处罚决定书》（穗海工商处字〔2017〕120号），对广州某日用品有限公司在广告中宣称其“某冰爽沐浴露”和“某冰能充电洗面啫喱”产品中含有北欧冻土成分，且产品研发地在德国的内容与事实不符，违反了《中华人民共和国广告法》第四条第一款的规定，构成发布虚假广告的行为。鉴于该公司违法情节轻微，根据《中华人民共和国广告法》第五十五条第一款的规定，决定责令该公司立即停止广告违法行为，消除影响，并处以200000元罚款。

以上事实，有线索处理呈批表、终止消费者权益争议调解告知书、关于方某投诉广州某日用品有限公司事项的答复、现场笔录、行政处罚决定书、EMS全球邮政特快专递等证据证实。

另查明，被申请人于2017年4月5日作出《关于方某举报事项的答复》（穗海市投举复〔2017〕99号），告知申请人已对广州某日用品有限公司作出了《行政处罚决定书》（穗海工商处字〔2017〕120号），并对其要求奖励的诉求不予支持。该答复书于2017年4月18日通过EMS全球邮政特快专递邮寄送达申请人。

本府认为：根据《中华人民共和国广告法》第五十三条第一款的规定，被申请人是处理本案申请人投诉举报的适格主体。

关于投诉。《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十五条第（一）项规定：“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。”第二十四条第（五）项规定：“有下列情形之一的，终止调解：（五）其他应当终止的。”第二十九条第一款规定：“有管辖权的工商行政管理部门应当在受理消费者投诉之日起六十日内终结调解；调解不成的应当终止调解。”本案中，被申请人于 2016 年 10 月 28 日收到申请人的投诉举报材料，于同年 11 月 3 日书面告知申请人已受理其投诉。因广州某日用品有限公司不同意赔偿，被申请人于 2016 年 11 月 1 日作出《终止消费者权益争议调解告知书》（穗海市凤阳终〔2016〕第 07001 号）。被申请人对申请人的投诉已履行了受理、调解、告知的职责，符合上述法律规定。

关于举报。《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。”第五十七条第一款规定：“适用一般程序处理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。”第五十八条第一款规定：“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。”

本案中，广州市工商行政管理局于 2016 年 10 月 26 日收到申请人的投诉举报材料，次日通过挂号信告知申请人受理情况并将该材料转给被申请人处理。被申请人经过调查后确认申请人投诉的广州某日用品有限公司存在虚假广告的行为，于 2017 年 2 月 17 日作出《行政处罚决定书》（穗海工商处字〔2017〕120 号）。由于相关法律、法规并未规定案件处理结果的告知期限，截至申请人提起行政复议，被申请人尚未告知申请人举报处理结果并未超过合理期限，不属于不履行法定职责的情形。

另，被申请人于复议期间（2017 年 4 月 5 日）作出《关于方某举报事项的答复》（穗海市投举复〔2017〕99 号），告知申请人其举报的处理结果。

关于申请人要求被申请人书面告知“虚假年报”查处结果的事项。由于申请人并未提交曾向被申请人举报广州某日用品有限公司提供虚假年报的证明材料，因此，该复议请求不属于本次行政复议的受理范围。

综上所述，根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项的规定，本府决定：

驳回申请人的行政复议申请。

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 5 月 3 日

（此件与原件核对无异）