

行政复议决定书

海珠府复字〔2019〕62号

申请人：刘某，男。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

2019年6月19日，申请人刘某在全国12315互联网平台投诉广州市某电子科技有限公司。2019年7月13日，被申请人广州市海珠区市场监督管理局作出消费投诉的结案反馈。申请人对该反馈不服，于2019年8月15日提起行政复议。本府依法予以受理，现审理终结。

申请人请求：1. 依法撤销被申请人2019年7月13日在全国12315互联网平台作出关于刘某投诉广州市某电子科技有限公司消费投诉的结案反馈；2. 依法责令被申请人重新办理该投诉举报案件。

申请人称：申请人于2019年6月20日向被申请人投诉举报商家广州市某电子科技有限公司出售彩色头发喷剂标注为染发剂一事。商家销售的头发喷剂标题有：“染发喷雾”、“染发

剂”等字眼。染发剂属于特殊用途化妆品，效果比较特殊，生产需要国妆特字，普通化妆品不得有染发效果。商家出售的某品牌头发喷雾是合格产品，但标题宣传有误导消费者之处，会把头发喷雾认定为染发剂。申请人购买后发现该染发剂不是真正的染发剂，投诉至被申请人处，诉求为赔偿损失，退货退款。申请人主张的赔偿依据为《侵害消费者权益行为处罚办法》和《消费者权益保护法》。商家即便不接受，也应当最基本的退货退款。被申请人无视申请人的基本诉求，行政不作为。该产品虽金额不大，但商家销售数量巨多，依靠虚假宣传将头发喷雾宣传成染发剂销售到全国各地。

被申请人答复称：一、被申请人于2019年7月13日在全国12315互联网平台上对申请人投诉事项作出的结案反馈程序合法，事实认定清楚，法律适用正确。

（一）被申请人依法履行了投诉处理的法定职责，程序合法。1.本案中被申请人是受理申请人投诉的适格主体。根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第六条第一款“消费者投诉由经营者所在地或者经营行为发生地的县（市）、区工商行政管理部门管辖”及《中共广州市海珠区委办公室 广州市海珠区人民政府办公室关于印发<广州市海珠区市场监督管理局职能配置、内设机构和人员编制规定>的通知》（海委办〔2019〕31号）的规定，区工商行政管理部门职能已整合到广州市海珠区市场监督管理局。因此，被申请人是受理申请人投

诉的适格主体。2.被申请人依法受理了申请人的投诉，并于规定时间内将投诉办理情况在全国 12315 互联网平台上告知了申请人。2019 年 6 月 19 日，申请人通过全国 12315 互联网平台投诉广州市某电子科技有限公司（以下称商家），投诉工单编号 1440105002019061956725973，反映商家网上销售的彩色喷雾明明是普通化妆品，却宣称染发剂，要求商家赔偿损失并退货退款。被申请人于 2019 年 6 月 20 日依法受理，并于 2019 年 7 月 13 日在全国 12315 互联网平台上告知申请人处理结果。

（二）事实认定清楚、法律适用正确。全国 12315 互联网平台登记事项分为“投诉”事项和“举报”事项，投诉主要是消费者权益争议的调解，举报主要反映经营者涉嫌违法违规经营的行为。申请人通过全国 12315 互联网平台登记的是投诉事项，诉求是退货退款和赔偿，但投诉内容为“产品明明是普通化妆品，宣称染发剂，功效染发”，含有反馈商家涉嫌虚假宣传的举报内容。经核查：1.商家销售的“某品牌奇妙补色喷雾”属于国产非特殊用途化妆品，已通过国产非特殊用途化妆品平台备案。2.商家在天猫销售页面标题宣称“某品牌奇妙补色一次性黑色染发喷雾快速遮白发头发染发剂喷发剂”，该产品功效为一次性染色，表面临时遮盖白发，颜色持久至第一次洗发。3.根据中华人民共和国轻工行业标准《QB/T 1978-2016 染发剂》范围 1 的规定：“本标准适用于能使头发改变颜色的氧化型和非氧化型染发剂（其中包括使用后即时清洗能恢复头发原有颜色的产品和

即时清洗不能恢复头发原有颜色的产品)。”以及术语定义 3.2 的规定：“非氧化型染发剂是指无需发生氧化反应，通过黏附、络合等作用使头发变色的产品。注：非氧化型染发剂分为使用后即时清洗能恢复头发原有颜色的产品及即时清洗不能恢复头发原有颜色的产品。前者属于非特殊用途化妆品，后者为特殊用途化妆品”。因此，商家的这款产品也可以称之为染发剂。4. 在申请人提供的投诉材料和申请人所购买产品的详情页里，均多次提到产品的染色原理信息，正常情况下并不会引起消费者的误解。5.商家产品支持七天无理由退换货，但是申请人购买后并未直接申请退货。而是以商家宣传染发剂误导消费者为由要求商家退货退款并赔偿 500 元。6.2019 年 7 月 10 日，商家出具书面情况说明，建议终止调解。

综上所述，商家销售的“某品牌奇妙补色喷雾”是合法的产品，根据《QB/T 1978-2016 染发剂》中关于染发剂的描述，商家的这款产品称之为染发剂并无不妥，产品页面的标题宣称也并不会引起误解。因违法行为不成立，被申请人未对商家立案查处。

针对申请人的投诉事项，由于双方没有达成和解，且商家拒绝调解，根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第四条“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”、第二十四条第一款第（二）项“有下列情形之一的，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；……”以及第二十九条“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。”的规定，被申请人于2019年7月13日依法在规定期限内作出终止调解的答复。

综上所述，被申请人依法履行了处理投诉举报的职责，程序合法，事实认定清楚，法律适用正确。

二、对申请人意见的回应

申请人在《行政复议申请书》中提出的行政复议请求为：1.依法撤销被申请人2019年7月13日在全国12315互联网平台作出关于刘某投诉广州市某电子科技有限公司消费投诉的结案反馈；2.依法责令被申请人重新办理该投诉举报案件。

对此，被申请人认为：1.依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第四条、第二十四条第一款第（二）项的规定，被申请人对受理的属于民事争议的消费者投诉实行调解制度，在商家明确建议终止调解的情况下，被申请人依法予以终止，符合法律规定。2.经核查，商家售卖的产品是依法备案的国产非特殊用途化妆品，是合格产品，标题宣传符合《QB/T 1978-2016 染发剂》关于染发剂的范围定义，其详情页面染色原理已有说明为一次性染色，并不会引起消费者误解。3.如果投诉事项经调解未解决的，建议申请人还可以通过仲裁或者司法途径解决。

综上所述，对于申请人的投诉问题，被申请人已依法进行了调解和核查，事实清楚、证据确凿，适用法律正确，程序合法。因此，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

本府查明：2019年6月19日，申请人通过全国12315互联网平台投诉广州市某电子科技有限公司（以下称商家），称商家在网上销售的某品牌奇妙补色喷雾产品明明是普通化妆品，却宣称染发剂，要求商家赔偿损失，退还货款和服务费用，退货。2019年6月20日，被申请人依法受理申请人的投诉申请。

2019年7月10日，商家向被申请人出具《关于某品牌美发官方旗舰店页面宣称的情况说明》，主要记载：“消费者未申请退货退款。我司销售的某品牌奇妙补色喷雾已通过国产非特殊用途化妆品平台备案，根据行业标准《QB/T 1978-2016 染发剂》，可见染发剂并不属于染发类特殊用途化妆品特有宣称。同时，我司也在产品页面中多处强调介绍产品的染色原理信息，正常情况下并不会引起消费者误解。我司产品宣称是符合法律法规要求的，我司产品支持七天无理由退换货，但对于消费者提出的赔偿500元诉求，我司不能满足，建议终止调解。”该情况说明附有交易订单截图、国产非特殊用途化妆品备案电子凭证、《中华人民共和国轻工行业标准<QB/T 1978-2016 染发剂>》、页面宣称截图。

2019年7月13日，被申请人根据上述调查和调解情况，在全国12315互联网平台上向申请人反馈处理结果：“经核查，商

家已在页面中注明产品为非特殊用途化妆品，也说明了使用效果一次清洗即恢复，并无误导欺骗行为。但对于消费者提出的500元索偿诉求不能接受，予以拒绝，双方意见不一致，协商和解不成功。根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》的有关规定，现决定终止受理。特此回复。”

另查明，广州市某电子科技有限公司住所地为广州市海珠区某地。商品某品牌奇妙补色喷雾已在由国家药品监督管理局主办的国产非特殊用途化妆品备案服务平台备案。

以上事实，有《全国12315互联网平台消费投诉单》、流转信息时间轴、《关于某品牌美发官方旗舰店页面宣称的情况说明》、交易订单截图、国产非特殊用途化妆品备案电子凭证、中华人民共和国轻工行业标准《QB/T 1978-2016 染发剂》、页面宣称截图等证据证实。

本府认为：根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第六条第一款和第三十三条之规定，被申请人具有对其行政区域内发生的消费者投诉作出处理及对被举报的经营者进行调查的职权。

经核查，商家销售的商品已通过国产非特殊用途化妆品备案。根据中华人民共和国轻工行业标准《QB/T 1978-2016 染发剂》的规定，商家销售的某品牌奇妙补色喷雾属于使用后即时清洗能恢复头发原有颜色的非氧化型染发剂，商家销售标题宣传将其定义为染发剂符合标准，而且商家在宣传的详情页面已

经显著标识了“一次性”、“临时”、“持久至第一次洗发”的提示，并不会引起消费者误解。被申请人未对商家立案查处并无不当。

此外，由于商家书面提出终止调解，根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第四条的规定，被申请人依法终止调解，在法定期限内对申请人的投诉依法进行了答复，已履行相应的法定职责，查明事实清楚，适用法律正确，本府予以支持。

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）项规定，本府决定：

维持被申请人于2019年7月13日在全国12315互联网平台上对申请人投诉事项作出的结案反馈。

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

2019年11月4日

（本件与原件核对无异）