

行政复议决定书

海珠府复字〔2016〕12号

申请人： 张某，男。

被申请人： 广州市海珠区卫生和计划生育局。

地址： 广州市海珠区宝岗路莲花大街5号。

申请人张某不服被申请人广州市海珠区卫生和计划生育局于2016年4月20日作出的《投诉受理书》，于2016年5月5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.确定被申请人未依法限期受理申请人投诉举报诉求的行为违法；2.责令被申请人限期受理申请人的投诉举报诉求。

申请人称： 为维护自身的权益，申请人于2016年1月以挂号信向广州市海珠区食品药品监督管理局邮寄了一份申诉举报材料，书面举报投诉广州某生物科技有限公司生产销售不符合产品标准的消毒产品老夫子草本乳膏，请求其依法受理并处理。此后，海珠区食品药品监督管理局因未依法限期作出是否受理及处

理的决定，申请人复议至广州市海珠区人民政府，经区政府作出海珠府复字〔2016〕1号复议决定书，责令海珠区食品药品监督管理局限期将投诉举报转广州市海珠区卫生和计划生育局（下称被申请人）处理。为履行复议决定书，海珠区食品药品监督管理局书面函告申请人，其已于2016年4月14日将上述材料转被申请人处理。此后，截止至复议日，申请人收到被申请人于2016年4月28日向申请人邮寄的“投诉受理书”，称已对申请人所举报事项进行受理，但被申请人对于责令退回购物款等事项不予受理。申请人不服，遂复议。

申请人认为，依照《行政复议法实施条例》第三十六条、《广州市行政复议规定》等，行政复议中，被申请人应对其原行政行为的合法承担举证责任。依照《消费者权益保护法》第三十九条等规定，申请人可就其消费者争议向被申请人提起投诉。而依照《消费者权益保护法》第四十六条的规定，被申请人应当受理投诉的限期为收到投诉后七个工作日。而依照《广东省实施消费者权益保护法办法》第三条第二款的规定，卫生部门是依法受理和调解消费者申诉（投诉）的主管部门，其第三十条更是明确规定行政机关办结投诉的期限是受理之日起30个工作日。所以，申请人认为，被申请人不予处理申请人投诉的行为显然不符合法律的规定。

其次，被申请人是否应当承担责令被投诉人退回购物款等法定职责的问题。申请人认为，依照《消费者权益保护法》第五十

六条第一款第八项的规定，对消费者提出的修理、重做、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理由拒绝的，应由工商部门或其他有关行政部门责令改正，并根据情节轻重单处或并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款。换言之，若经营者对申请人的退货及赔偿请求无理由拒绝的，责令经营者改正是法律赋予被申请人的义务，也是被申请人以此保护申请人的基本手段。被申请人主张其并无上述权益，显然不能证明其已依法履行法定职责，应由复议机关确定其行为违法并责令其限期履行法定职责。

综上，申请人依法提起行政复议，请求复议机关依法支持申请人的全部诉求。

被申请人答复称：一、《投诉受理书》认定事实清楚，程序合法。我局于2016年4月18日收到由广州市海珠区食品药品监督管理局移送的关于复议申请人张某举报位于广州市海珠区江南大道中XX路XX号铺的广州某生物科技有限公司生产销售非法消毒产品的投诉材料，并于2016年4月20日作出《投诉受理书》，决定受理张某举报广州某生物科技有限公司销售非法消毒产品的事项，不受理关于“确认被举报人生产销售的老夫子草本乳膏为不符合食品安全标准产品”和“责令被举报人退回购物款、赔偿、误工等事项”的投诉请求。张某于2016年4月29日收到此《投诉受理书》。根据《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第二十九条：“行政部门对消费者的申诉或

者消费者委员会转交的投诉，应当自收到申诉或者投诉之日起十个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知申诉人或消费者委员会。”我局于2016年4月18日收到由广州市海珠区食品药品监督管理局移送的张某投诉材料，并于2016年4月20日作出《投诉受理书》，张某于2016年4月29日收到此《投诉受理书》，并未超出十个工作日的期限，符合法定期限。

二、《投诉受理书》适用法律法规正确无误。首先，根据《消毒管理办法》第三十九条：“县级以上卫生行政部门对消毒工作行使下列监督管理职权：……（三）对消毒产品的卫生质量进行监督检查……”我局在收到广州市海珠区食品药品监督管理局举报投诉移送函（海食药监移〔2016〕004号）后，已在给予张某的《投诉受理书》中明确答复，我局依法受理关于举报广州某生物科技有限公司生产销售非法消毒产品的事项。而且根据《消毒管理办法》的规定，我局并无职责受理责令或调解退回购物款、赔偿误工等申诉请求。

其次，根据《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三条：“各级人民政府负责本办法的组织实施。各级工商、物价、技术监督、检疫、卫生、农业、建设等有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，依法查处损害消费者合法权益的违法行为。”的规定，我局是“依法查处损害消费者合法权益的违法行为的行政部门”之一，并非张某在其《行政复议申请书》中所写的“卫生部门是依法受理和调解

消费者申诉（投诉）的主管部门”。张某明显是在混淆“依法查处违法行为”和“依法调解消费者申诉”两个完全不同的职权行为。

最后，根据上述《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三条的规定，各级人民政府负责组织本办法的组织实施，明确各有关部门的职责范围，而根据《广州市海珠区人民政府办公室关于印发广州市海珠区卫生和计划生育局主要职责内设机构和人员编制规定的通知》（海府办〔2014〕10号），我局并无职责受理责令关于消费者赔偿、误工和退回购物款等申诉要求。因此，我局不是《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条：“经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正”中所规定的“其他有关行政部门”。我局依法不受理张某要求“责令被举报人退回购物款、赔偿、误工等事项的投诉请求”，于法有据。

综上所述，我局已依法受理关于举报广州某生物科技有限公司生产销售非法消毒产品的申诉事项，且并无职责受理责令或调解退回购物款、赔偿误工等申诉请求。我局于2016年4月20日作出的《投诉受理书》认定事实清楚，程序合法，适用法律法规正确无误，请复议机关予以维持。

本府查明：2015年12月7日，申请人作出《申诉举报函》，并于2015年12月11日邮寄给广州市海珠区食品药品监督管理局，该申诉举报函主要记载：“举报投诉人：张某……被举报投诉人：广州某生物科技有限公司……举报投诉请求：1、确定被举报人生产销售的老夫子草本乳膏为不符合产品安全标准产品；2、对被举报人生产销售非法产品的行为予以处罚，处罚完毕后奖励举报人；3、依法责令被举报人退回申诉人购物款64元，赔偿500元，并承担本案申诉所产生的资料打印复印、查询、误工和车旅费用12315元；4、依法书面受理申请人申诉及举报，并在案件办结后书面答复举报人……事实和理由：因生活需要，举报人于2015年11月9日在京东网购买生活用品，期间发现有卖家在销售由广州某生物科技有限公司所生产销售的老夫子草本乳膏。由于涉案产品标注为快速止痒.杀真菌.抗过敏等字样，便购买了四盒用于使用。然原告在使用涉案产品时，发现其为消毒产品，且不具备产品对皮炎、湿疹等各种病菌有较强抑杀作用并能预防皮肤感染。经查阅资料后，依法提起本案举报……举报人认为，涉案产品为经加工而成的消毒产品，其在国内生产销售的行为应当符合《产品质量法》及其他法律法规的规定。而依照《消毒产品标签说明书管理规范》第七条第六项的规定，消毒剂最小销售包装标签应标注以下内容（六）主要有效成分及其含量；而其第十八条第三项则规定，消毒产品标签及说明书禁止标注以下内容：（三）抗（抑）菌剂产品禁止标注高效、无毒、消毒、灭

菌、除菌、抗炎、消炎、治疗疾病、减轻或缓解疾病症状、预防性病、杀精子、避孕，及抗生素、激素等禁用成分的内容；禁止标注无检验依据的使用剂量及对象、无检验依据的抑/杀微生物类别、无检验依据的有效期以及无检验依据的抗（抑）菌作用；禁止标注用于人体足部、眼睛、指甲、腋部、头皮、头发、鼻粘膜、肛肠等特定部位；抗（抑）菌产品禁止标注适用于破损皮肤、粘膜、伤口等内容。综上所述，举报人认为，被举报产品已经违反了《规范》，应当由食品药品监督管理部门依照《消毒管理办法》第四十七条等对其进行处罚，处罚完毕后奖励举报人。举报人举报之后再投诉，请求你局依照《广东省实施消费者权益保护法办法》等条款，受理申请人的投诉（申诉）诉求，并在办结投诉后书面答复投诉人。”2015年12月23日，广州市海珠区食品药品监督管理局作出《不予受理告知书》，并于2016年1月7日送达申请人。2016年1月12日，申请人不服，向本府提出行政复议申请。2016年3月29日，本府作出海珠府复字〔2016〕1号《行政复议决定书》，责令广州市海珠区食品药品监督管理局自收到本决定书之日起15日内将申请人的投诉举报转送有管辖权的部门办理，并书面告知申请人。

2016年4月14日，广州市海珠区食品药品监督管理局作出海食药监移〔2016〕004号《举报投诉移送函》，将申请人的投诉举报线索移送被申请人。2016年4月18日，被申请人收到该移送函，于2016年4月20日作出《投诉受理书》，记载：“……

经审查，对于你举报广州某生物科技有限公司可能存在生产销售非法消毒产品的事项，我局予以受理；对于‘确认被举报人生产销售的老夫子草本乳膏为不符合食品安全标准产品’的投诉请求，不属于我局职权范围，我局不予受理；对于责令被举报人退回购物款、赔偿、误工等事项的投诉请求，不属我局职权范围，我局不予受理。”该《投诉受理书》于2016年4月28日邮寄给申请人，申请人于2016年4月29日签收。

以上事实，有申诉举报函、不予受理告知书、举报投诉移送函、投诉受理书、快递单、给据邮件跟踪查询截图等证据证实。

本府认为：根据《消毒管理办法》第三十九条，《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三条第二款，被申请人是处理申请人投诉举报的适格主体。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条规定：“消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。”本案中，被申请人于2016年4月18日收到广州市食品药品监督管理局移送的申请人的投诉举报，根据上述规定，被申请人应在2016年4月27日前（含27日）作出处理并告知申请人。被申请人于2016年4月20日作出《投诉受理告知书》，2016年4月28日邮寄给申请人，超过法定期限1日，属于程序瑕疵，本府予以指出。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条规定：“消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解

决：……（三）向有关行政部门投诉……”第五十六条规定：“经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正……（八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的……”《消毒管理办法》第三十九条规定：“县级以上卫生行政部门对消毒工作行使下列监督管理职权：……（三）对消毒产品的卫生质量进行监督检查……”《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三条第二款规定：“各级工商行政管理、物价、技术监督、检疫、卫生、农业、建设、旅游、食品药品监督管理等有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自职责范围内，依法受理和调解消费者申诉，查处损害消费者合法权益的违法行为。”本案中，被申请人作出的《投诉受理书》包括两部分的内容：一是对申请人举报广州某生物科技有限公司可能存在销售非法消毒产品的事项，被申请人予以受理，符合《消毒管理办法》的规定，本府予以支持；二是对申请人提出的责令被举报人退回购物款、赔偿、误工等事项的投诉请求，被申请人认为不属于该局职权范围，不予受理，本府不予支持。申请人投诉举报消毒产品，根据上述法律法规规定，属于被申请人的监管职责范围，被申请人应依法对申请人向

经营者提出的退回购物款、赔偿、误工等要求、经营者故意拖延或者无理拒绝的情况进行调查和处理。

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.撤销被申请人于2016年4月20日作出的《投诉受理书》；

2.责令被申请人自收到本决定书之日起7个工作日内重新作出处理，并书面告知申请人。

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

2016年7月1日