

广州市海珠区人民政府 行政复议决定书

海珠府复字〔2023〕162号

申请人：孙某某。

被申请人：广州市海珠区市场监督管理局。

申请人不服被申请人于2023年5月10日在12315平台作出的投诉事项终止调解决定（以下简称涉案决定），于2023年6月26日通过邮寄方式向本府提起行政复议申请，本府于2023年6月28日收到行政复议申请材料。本府依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：

撤销涉案决定中的关于责令广州某某生物科技有限公司（以下简称涉案公司）立即改正的决定，责令被申请人重新作出处理。

申请人称：

申请人女儿于涉案公司经营的天猫“某某旗舰店”购买“烫熨治疗贴蒸汽热敷眼罩”（以下简称涉案产品）4盒，涉案产品销售页面有“干眼症专业治疗流程”“为什么干眼治疗需要用医用级眼罩”等表述。经查询，该产品广告审批内容无“治疗干眼症状”的内容。涉案公司的行为违反《中华人民共和国广告法》第四十六条、《药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品广告审查管理暂行办法》第二十条之规定。被申请人对涉案公司涉嫌违法广告宣传予以“责令立即改正”的行政行为违反事实和法律规定，且被申请人处理投诉事项的过程违反法定程序。

被申请人答复称：

一、被申请人依法处理申请人投诉，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确

（一）被申请人依法履行了投诉处理的法定职责，程序合法

2023年3月2日，申请人通过12315平台进行投诉，反映涉案公司涉嫌违反《中华人民共和国广告法》第四十六条之规定。申请人要求商家退赔费用。

经审查，被申请人决定受理申请人的投诉，于2023年3月6日将受理情况告知申请人。

2023年5月5日，被申请人依法对涉案公司进行现场检查，执法人员现场打开涉案公司在天猫商城经营店铺“某某旗舰店”内的涉案产品页面，未见“干眼症专业治疗流程”等用

语，涉案公司已对涉案产品销售页面宣传内容自行整改。被申请人现场发出《责令改正通知书》，责令被投诉人立即改正违法行为。

经调解，涉案公司只同意退货退款，不同意3倍赔偿，并明确拒绝与申请人继续进行调解，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条之规定，被申请人决定终止调解。

2023年5月10日，被申请人通过全国12315平台答复了申请人，程序合法。

（二）事实认定清楚

收到投诉，被申请人于2023年5月5日对涉案公司的经营场所广州市海珠区XX路XX号自编号XX室进行现场检查，涉案公司持有效证件经营。执法人员现场打开涉案公司在天猫商城经营店铺“某某旗舰店”内的涉案产品页面，未见“干眼症专业治疗流程”等用语，涉案公司表示之前在该产品销售页面确实存在上述宣传用语，是将百度引擎查询到的该产品功效进行文字加工后用上去的，在自查时发现用语不准确，已对该产品宣传页面进行整改，并提交了整改后的页面。

涉案公司现场提供了涉案产品出厂检验报告、送货单据、采购合同、医疗器械注册证以及供货商《营业执照》《生产许可证》等索证索票资料备查。涉案公司已对涉案产品销售页面宣传内容自行整改，被申请人现场发出《责令改正通知书》，责令涉案公司立即改正违法行为。

经调解，涉案公司只同意退货退款，不同意3倍赔偿，并明确拒绝调解，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条之规定，被申请人决定终止调解，并于2023年5月10日通过12315平台对申请人进行告知。

（三）适用依据正确

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人”及《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；……终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人”之规定，被申请人于2023年3月2日收到该投诉，于2023年3月6日受理该投诉，于2023年5月10日终止调解并告知了申请人，适用依据正确。

综上所述，被申请人依法履行了处理投诉的职责，程序合法，事实认定清楚，适用依据正确。

二、对申请人意见的回应

（一）申请人是通过12315平台自行登记的投诉工单，反映其与涉案公司产生争议纠纷，该纠纷属于为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的投诉。被申请人依法受理

该投诉，并组织调解，因涉案公司明确拒绝调解，被申请人依法终止调解并在规定期限内告知申请人，已履行处理投诉的法定职责。

（二）对于申请人在投诉工单中反映涉案公司涉嫌未按照审核内容发布医疗器械广告的违法线索，被申请人依法进行现场核查。经核查，现场未发现涉案公司在涉案产品销售页面发布未经审核的广告内容，涉案公司已对涉案产品销售页面宣传内容自行整改，被申请人现场发出责令改正通知书，责令涉案公司立即改正。因涉案公司初次违法，违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果，被申请人不予立案处罚，并无不当。

（三）申请人在明知 12315 平台分设“我要投诉”和“我要举报”两个独立入口，知悉通过不同入口提交申请的事项及后果的情况下，通过“我要投诉”入口填写申请，应当认为其系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监管法律法规行为的举报，故被申请人对该工单按照投诉程序处理，未告知申请人违法线索是否立案，并无不妥。

（四）被申请人作出“对被投诉人发出责令改正通知书，责令其立即改正”的处理决定，该处理行为对申请人的权利义务不产生实质影响，申请人对该处理决定不服，不属于行政复议的受案范围。

综上所述，对于申请人投诉反映的问题，被申请人已依法处理，事实认定清楚、适用依据正确，程序合法。申请人的复

议请求缺乏事实基础和法律依据，且不属于行政复议的受案范围。因此，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

本府查明：

2023年3月2日，申请人通过12315平台进行投诉，反映涉案公司出售的涉案产品销售页面有“干眼症专业治疗流程”“为什么干眼治疗需要用医用级眼罩”等表述，涉嫌违反《中华人民共和国广告法》第四十六条、《药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品广告审查管理暂行办法》第二十条之规定。

2023年3月6日，被申请人决定受理申请人的投诉事项，并通过12315平台对申请人进行告知。

2023年5月5日，被申请人到涉案公司经营场所进行现场检查，《现场笔录》载明：执法人员现场打开涉案公司在天猫商城经营店铺“某某旗舰店”内的涉案产品页面，未见“干眼症专业治疗流程”等用语，涉案公司表示之前在该产品销售页面确实存在上述宣传用语，是将百度引擎查询到的该产品功效进行文字加工后用上去的，在自查时发现用语不准确，已对该产品宣传页面进行整改。同日，被申请人对涉案公司作出《责令改正通知书》，其中载明：涉案公司在涉案产品销售页面宣传“干眼症专业治疗流程”等用语的行为违反了《中华人民共和国广告法》第十一条第二款的规定，构成违法行为，根据相关规定，责令涉案公司停止违法行为。涉案公司提供《烫熨治疗贴出厂项目检验报告》《采购合同》等材料备检。

2023年5月5日，涉案公司作出《情况说明》，其中主要载明：涉案公司明确拒绝与申请人进行调解。

2023年5月10日，因涉案公司明确拒绝与申请人进行调解，被申请人决定终止调解，并通过12315平台作出涉案决定，告知申请人投诉事项处理结果。

以上事实有行政复议申请材料、被申请人答复材料、12315投诉工单、《现场笔录》《情况说明》《烫熨治疗贴出厂项目检验报告》《采购合同》等证据证实。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条规定：“国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”被申请人作出涉案决定具有法定职权依据。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；……”因涉案公司明确拒绝调解，被申请人据此决定终止调解，并作出涉案决定，被申请人已履行投诉处理职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条规定：“市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。

特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。”《中华人民共和国广告法》第十一条第二款规定“广告使用数据、统计资料、调查结果、文摘、引用语等引证内容的，应当真实、准确，并表明出处。引证内容有适用范围和有效期限的，应当明确表示。”第五十九条规定：“下列行为之一的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，对广告主处十万元以下的罚款：……（二）广告引证内容违反本法第十一条规定的；……”《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条第一款规定：“行政机关实施行政处罚时，应当责令当事人改正或者限期改正违法行为。”第三十三条第一款规定：“违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚。”本案中，申请人认为涉案公司存在违法发布广告的行为，遂进行投诉。被申请人根据线索，对涉案公司经营场所进行现场检查，未发现申请人所反映的违法广告用语，经询问，涉案公司已通过自查发现用语不准确，并对涉案产品页面进行修改。经上述调查后，针对涉案公司的违法行为，被申请人对涉案公司作出《责令改正通知书》，要求涉案公司改正违法行为。被申请人的责令行为符合上述规定。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”第二十一条第二款规定：“终止调解的，市场

监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”申请人于2023年3月2日通过12315平台进行投诉，被申请人于2023年3月6日通过12315平台告知申请人投诉事项已受理，又于2023年5月10日通过12315平台作出涉案决定告知申请人投诉事项处理结果，被申请人处理投诉的程序合法。

另，12315平台的投诉须知载明：“投诉事项一事一单，请勿就同一事项重复投诉，请勿在一个投诉单中对不同被投诉人提出诉求。由于投诉、举报的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容。”经查，投诉人需阅读投诉须知并同意相关条款后才可以在12315平台进行投诉。因此，在平台明确提示勿在投诉中含有举报内容的情况下，申请人在投诉单中填写举报内容，并不能视同申请人已提出举报申请。

本府决定：

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，维持被申请人于2023年5月10日在12315平台对申请人作出的投诉事项终止调解决定。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二三年八月二十五日