

广州市花都区人民政府

行政复议决定书

花都府行复[2021]031号

申请人：司某

被申请人：广州市花都区市场监督管理局

申请人司某不服被申请人广州市花都区市场监督管理局作出的关于申请人投诉举报事项的答复一案，本府依法受理后，进行了调查审理，本案现已审理终结。

申请人称：1、申请人于2020年7月21日，从微商“宋海波”处一次性购买3900元的减肥产品——“王老吉广药大健康”出品的王老吉吉减轻脂小红包，购买时承诺：不控制饮食、不运动，只喝小红包，进行身体调理，3个月可减重20斤，无效全额退款。申请人自2020年8月1日起开始按照微商提供之营养师的方案，服用小红包，3个月到期，不但体重没有减下来，反而还上升了。申请人认为产品涉嫌夸大宣传、虚假承诺，严重侵害消费者的合法权益，要求无效全额退款并赔偿损失时，微商以及“王老吉广药大健康”的客服人员，就以申请人不配合减肥为由，拒绝退款，认为没有减重下来，跟产品没有任何关系，是服用者（包括申请人）自身出了问题，随后将几个减重无效，

又不给退款的客户（包括申请人）都清理出了购买群。

2、经过多次沟通无果，申请人于 2021 年 1 月 26 日，向被申请人广州市花都区市场监督管理局进行投诉，被申请人受理此案后，指派执法人员调查后作出书面答复，并电话告知申请人：未发现存在虚假夸大宣传产品功效的违法行为，申请人能在“昱伊(广州)健康产业有限公司”提供的官网上，查询到完整的个人购买信息，但“昱伊(广州)健康产业有限公司”却声称自己的网站上根本查不到申请人的信息，没有信息就代表没有购买过，没有购买过，就不存在无效退款，据上所述，花都区市场监督管理局不予立案查处；

3、申请人对被申请人的答复不予认可，申请人认为，消费者可以在商家提供的官方网站查询到自己的购买信息，而商家却查不到，有重大疑点未被解决，为了维护申请人的合法权益，故申请人对被申请人的答复不予认可，请求复议机关给与重新认定！

复议请求：请求执法部门重新受理申请人投诉“王老吉广药大健康”和“昱伊(广州)健康产业有限公司”涉嫌“王老吉吉减轻脂小红包”虚假宣传一案，依法作出认定。

被申请人答复称：

一、被申请人对申请人投诉举报事项的处理符合法律的规定。

被申请人 2021 年 1 月 22 日收到广州 12345 政府服务

热线转来的申请人反映被投诉人昱伊（广州）健康产业有限公司涉嫌虚假宣传的违法行为，要求商家退一赔三并书面回复的投诉。

被申请人执法人员于2021年2月2日到广州市花都区新华街迎宾大道163号高晟广场3栋9层11室的昱伊（广州）健康产业有限公司进行了检查，该公司证照齐全。该公司能提供涉诉产品的检验合格报告及相关的资质证明。涉诉产品“王老吉 吉减芋活植物饮品”，是一款普通食品饮料，外包装标注生产商为“纯元健康科技（广东）有限公司”，总经销商“广州王老吉餐饮管理发展有限公司”。昱伊（广州）健康产业有限公司为该款产品的代理商。公司唯一官方公众号为“吉减运营中心（微信号为：wanglaojixiaohongbao）”。现场检查未发现存在虚假夸大宣传产品功效等违法行为。其属下经销商均在其官方公众号“吉减运营中心（微信号：wanglaojixiaohongbao）”下单交易，转账记录均有显示直接转向“吉减运营中心”，并非转给任何个人微信账号。该公司称微信号为（玛雅-售后客服 夕颜）、（波波姐）、（司某）并非其公司属下的代理经销商，其与上述的微信号没有任何的购销、货款交易等关系。该公司不承认与申请人有任何的购销关系，拒绝以一赔三赔偿给申请人，并不接受被申请人的调解。

据此被申请人认为认定昱伊（广州）健康产业有限公司存在虚假宣传的违法行为证据不充分，被申请人决定不

予立案查处。关于申请人和昱伊（广州）健康产业有限公司发生消费者权益争议请求赔偿的诉求，该公司不同意调解，被申请人决定终止调解。

以上情况，有广州 12345 政府热线工单登记表（穗 12345 转字第 0821012211122675501 号）及投诉材料（证据 1）、现场检查照片（证据 2）、询问笔录（证据 3）、被投诉公司对申请人提供投诉材料的否认（证据 4）、被投诉公司营业执照及食品经营许可证复印件和法定代表人身份证复印件（证据 5）、被投诉公司出具的情况说明（证据 6）、被投诉公司提供的被诉商品图片（证据 7）、被投诉公司出具其微信公众号下单的截图（证据 8）、被投诉公司在其官方公众号发布了关于其经销商在推广及销售涉诉产品时不能对涉诉产品进行夸大、虚假宣传的公告（证据 9）、被投诉商品生产方营业执照及食品生产许可证复印件（证据 10）、被投诉商品品牌推广方营业执照及食品经营许可证复印件（证据 11）、三方合作协议（证据 12）、被投诉商品成品厂方检验报告（证据 13）、投诉终止调解决定书（证据 14）、《关于司某投诉举报昱伊（广州）健康产业有限公司涉嫌违法事项的答复》及邮寄凭证（证据 15）等资料予以证明。

二、被申请人已将上述处理结果答复给申请人。

被申请人收到申请人的投诉书后，作出《关于司某投诉举报昱伊（广州）健康产业有限公司涉嫌违法事项的答

复》并于 2021 年 2 月 7 日通过邮寄将处理结果告知了申请人，同时被申请人执法人员也通过电话告知了申请人其他处理结果。

三、被申请人处理投诉程序合法

申请人投诉昱伊（广州）健康产业有限公司并要求商家退一赔三属于消费维权投诉，由于被投诉人否认存在消费关系，不同意调解，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第三项“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；”的规定，决定终止调解，并于 2021 年 2 月 7 日通过邮寄告知申请人。

综上所述，被申请人是严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》、《中华人民共和国广告法》等的法律法规对申请人的投诉举报事项进行处理，并依法对申请人进行答复。该具体行政行为事实清楚，适用法律正确，程序合法，处理恰当，同时，被申请人依法履行职责，不存在违反法律、法规和行政纪律的行为。因此，申请人的复议请求缺乏事实及法律依据，要求撤销被申请人作出的答复及对其投诉事项重新处理没有法律依据，要求不合理。请复议机关查明事实，驳回申请人的复议请求。

本府查明：

2021 年 1 月 22 日，被申请人收到广州 12345 政府服务

热线转来的申请人反映昱伊（广州）健康产业有限公司涉嫌虚假宣传的投诉，要求被申请人查处、回复、责令被投诉人退款并给予三倍赔偿。

2021年2月2日，被申请人派执法人员前往被投诉人昱伊（广州）健康产业有限公司进行现场检查，发现该公司持有合法有效的营业执照、食品经营许可证、且能现场提供涉诉产品生产方营业执照、食品生产许可证、成品检验报告和三方合作协议等。经查，“王老吉吉减芋活植物饮品”为一款普通食品饮料，被投诉人为该款产品的代理商，官方公众号为“吉减运营中心（微信号：wanglaojixiaohongbao）”，被投诉人称属下经销商均在其官方公众号下单交易，转账记录均有显示直接转向‘吉减运营中心’，并非转给任何个人微信账号。被投诉人不认可微信号“玛雅·售后客服 夕颜”、“波波姐”、“司某”为其代理经销商，其与上述微信号没有任何的购销、货款交易等关系。

2021年2月3日，被投诉人明确表示对于申请人的退款和给予三倍赔偿的诉求不同意调解，被申请人作出市场监管〔2021〕第003号《投诉终止调解决定书》。被申请人认为关于被投诉人虚假宣传的违法行为证据不充分，决定不予立案查处，作出《关于司某投诉举报昱伊（广州）健康产业有限公司涉嫌违法事项的答复》，并邮寄送达至

申请人。申请人对该投诉举报答复不服，向本府申请行政复议。

另查，申请人之前在公众号“吉减运营中心”中可看到涉诉产品展示页面使用了“小红包五大功效“养”滋养肌肤、改善生理机能；“阻”塑造纤细身材、保持优雅体态；“调”调节人体内循环；“补”从根源造健康易瘦体质、“净”清理人体内环境”等字样，且能查阅到申请人的经销授权书。被申请人在现场检查中，未仔细查阅涉诉产品展示页面，也未就申请人能在被投诉人官方公众号查询到经销授权书的问题进行深入调查。现查询“吉减运营中心”在该公众号的商城中心，仍可查看到涉诉产品展示页面使用“塑造‘易瘦’体质”、“提升免疫”、“改善三高”、“美容养颜”、“优雅的身体管理专家帮你解决超称难题”、“五重卓越功效”等宣传字语以及产品反馈瘦身对比图。

以上事实有 12345 政府服务热线工单登记表、微信产品宣传截图、微信公众号页面截图、微信支付电子凭证、产品外包装照片、证据复制（提取）单、询问笔录、情况说明、公告、营业执照、食品经营许可证、食品生产许可证、三方合作协议、身份证复印件、投诉终止调解决定书、投诉举报答复、邮寄单据等相关证据为证。

本府认为，在案证据可以反映被投诉人官方公众号上

的展示页面存在涉嫌虚假宣传的行为，被申请人未对涉诉产品是否虚假宣传及申请人与被投诉人之间是否存在交易关系等主要事实进行调查核实。且被申请人在对被投诉人调查过程中，未仔细查阅涉诉产品在被投诉人官方公众号展示页面，也未就申请人能在被投诉人官方公众号查询到经销授权书的问题进行深入调查。被申请人仅以现场检查未发现存在虚假夸大宣传产品功效等违法行为为由，作出不予立案查处答复，属主要事实不清，证据不足，应予纠正。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项之规定，本府决定：

撤销被申请人作出关于司某投诉举报昱伊（广州）健康产业有限公司涉嫌违法事项的答复，责令被申请人于本复议决定书生效后 15 个工作日内重新核查处理。

申请人如不服本决定，可自收到本复议决定书之日起 15 日内向有管辖权人民法院提起行政诉讼。

二〇二一年四月二十九日