

# 广州市花都区人民政府

## 行政复议决定书

花都府行复[2021]034号

申请人：何某某

被申请人：广州市花都区市场监督管理局

申请人何某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事项的处理一案，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：申请人在2021年1月13号在广州市某某化妆品有限公司经营的店铺购买了总价4901元的tono益生菌酵母多肽嫩肤套装。因为申请人爱人是油性皮肤，想买点化妆品改善皮肤。商家在电脑端详情描述“功效：美白、补水、抗皱、提拉紧致”这就是明显标识其有特殊化妆品祛斑等功效，收到产品以后按照商家的使用方法用了一星期左右，并未起到显著效果，收到的商品外包装显示，益生菌酵母多肽嫩肤套装的许可证号为粤妆20160694，经国家药品监督管理局官方网站查询，该许可项目是“一般液态单元（护发清洁类、护肤水类、啫喱类）；膏霜乳液单元（护肤清洁类、护发类）；蜡基单元（蜡基类）”。

卖家销售的产品与宣传明显不符，存在销售欺诈。商家卖的是普通化妆品却宣传祛斑等特殊化妆品功效，是虚假宣传行为。

随后申请人在2021年2月1日向广东省市场监督管理局寄出投诉信，中国邮政挂号信快递单号是XA30815482813，3月24日收到《关于何某某投诉广州市某某化妆品有限公司涉嫌违法事项的答复》。内容为：“该公司虽然曾在淘宝平台上的TONO旗舰店上宣传该产品中使用了“美白”等用语，违反了《中华人民共和国广告法》第二十八条的规定。我局检查前该公司已整改完毕，鉴于该公司违法行为轻微且能及时纠正，依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条第二款的规定，我局决定对该公司不予立案处罚。”

申请人认为：市监局工作人员敷衍处理，根据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条：“违法行为轻微并及时纠正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。”因本人被商家的宣传所误导，购买了商家涉嫌违反《中华人民共和国广告法》规定的虚假宣传的产品，这个产品并不具备美白抗皱的功效，已经对申请人本人造成了危害后果，并且也销售给其他消费者，市监局工作人员却对这些销量、销售行为视而不见，对违法事实确定存在的商家竟然不予

立案不予处罚。请问申请人什么叫做“危害后果”？难道非要损失了金钱，耽误了时间，生了病，住了院，死了人，才叫危害后果，采取做监管、做处罚吗？申请人认为在申请人没购买之前，商家整改了，这叫做没造成危害后果，申请人认为一切对消费者造成损害的就是已经造成了危害后果。因为申请人正是因为商家的宣传被误导才去购买的该产品，现在商家钱也赚到了，拍拍屁股说我之前犯了错轻微，不需要承担责任吗？市监局这种敷衍包庇的行为属于不作为。

复议请求：撤销被申请人作出的《关于何某某投诉广州市某某化妆品有限公司涉嫌违法事项的答复》，并重新受理申请人关于广州市某某化妆品有限公司的投诉且严查处理。

被申请人答复称：

一、被申请人对申请人投诉事项的处理符合法律的规定。

被申请人于2021年2月16日通过广州市市场监管投诉举报平台收到申请人何某某向广东省市场监督管理局投诉广州市某某化妆品有限公司的事项，主要是申请人投诉广州市某某化妆品有限公司涉嫌广告违法要求依法赔偿。

被申请人执法人员于2021年3月17日对广州市某某

化妆品有限公司登记住所广州市花都区新华街拥军路 21 号 1 栋进行现场检查。该公司持有效营业执照合法经营，在该公司未发现申请人投诉的益生菌酵母多肽嫩肤套装库存；被申请人执法人员现场检查该公司在淘宝平台上的 TONO 旗舰店上该产品的展示页面，未发现该产品宣传美白祛斑类特殊化妆品功效，并检查该化妆品套装包装上未发现有美白祛斑等特殊化妆品功效。经查明，该公司确实曾经在淘宝平台 TONO 旗舰店销售益生菌酵母多肽嫩肤套装时，宣称功效：美白、补水、抗皱、提拉紧致，但其已自行主动整改。该公司虽然曾在淘宝平台上的 TONO 旗舰店上宣传该产品中使用了“美白”等用语，违反了《中华人民共和国广告法》第二十八条的规定。被申请人检查前该公司已整改完毕，鉴于该公司违法行为轻微且能及时纠正，依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条第二款的规定，被申请人决定对该公司不予立案处罚。

对于申请人与广州市某某化妆品有限公司发生消费者权益争议请求赔偿的诉求，由于被投诉人对于申请人提出的三倍赔偿及退款的诉求，其不同意调解，被申请人决定终止调解。被申请人于 2021 年 3 月 24 日作出《关于何某某投诉广州市某某化妆品有限公司事项的答复》并邮寄送达申请人。

以上情况，有投诉单（编号 21440000002021020903202049）（证据 1）、全国 12315 平台投诉记录流转明细截图（证据 2）《现场笔录》（证据 3）、《现场照片》（证据 4）、《询问笔录》（证据 5）、被投诉公司营业执照及化妆品生产许可证复印件（证据 6）、被投诉商品生产方营业执照及化妆品生产许可证复印件（证据 7）、被投诉商品国产非特殊用途化妆品备案电子凭证（证据 8）、被投诉商品成品厂方检验报告（证据 9）、被投诉商品订单（证据 10）、被投诉商品成品检验报告（证据 11）、《被投诉人拒绝调解书》（证据 12）、《投诉终止调解决定书》（证据 13）、《关于何某某投诉广州市某某化妆品有限公司违法事项的答复》及 EMS 邮寄凭证（证据 14）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何某某对广州市某某化妆品有限公司的投诉后，被申请人于 2021 年 3 月 24 日作出《关于何某某投诉广州市某某化妆品有限公司事项的答复》并邮寄送达申请人。

## 三、被申请人处理投诉程序合法

依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第四项“有下列情形之一的，终止调解：（四）经组织调

解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；”的规定，因被投诉人明确表示无法达成调解协议的，被申请人2021年3月24日决定终止调解，并于2021年3月31日通过邮寄告知申请人。

同时依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第五项：“有下列情形之一的，终止调解：（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；”和第二十一条第二款：“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。”的规定，被申请人处理投诉的时间也符合规定。

#### 四、申请人没有复议资格

对于申请人认为被申请人应当对被投诉人进行处罚。关于举报，《中华人民共和国广告法》第五十三条明确规定了任何单位和个人对广告违法行为均有权举报，但并未规定任何单位和个人对被举报人有施加行政处罚负担的权利。举报的作用并非直接保障消费者自身的合法权益，主要是为行政机关查处违反相关法律法规或规章的行为提供线索，因此其规范目的在于维护公共利益，而非保障举报人自身的合法权益。本案中，申请人也没有直接举报，而是投诉，被申请人是在接到申请人的投诉后，对投诉中涉及的违法行为进行了

调查，根据调查的结果，依法作出了处理，因此被申请人对违法行为的处理与申请人并无关系。申请人不服被申请人没有对被投诉人实施罚款等行政处罚，则应依赖于法律、法规或者规章是否规定了举报人有要求为被举报人施加负担的请求权，就《中华人民共和国广告法》而言，仅规定了举报人享有举报权，并无规定举报人享有要求为被举报人施加负担的请求权。同时，《行政复议法》第六条规定了申请人可以提出行政复议的情形，其中（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。该条规定了只有行政机关的其他具体行政行为侵犯了申请人的合法权益时，申请人才享有行政复议权，本案中就举报而言，因举报的立法目的在于维护社会公共利益，而非保障举报人自身的合法权益，故被申请人对被投诉人的处理决定与申请人无关，被申请人告知申请人投诉处理情况仅是依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》所作出的一个程序性告知。据此，被申请人认为申请人没有复议资格。

综上所述，被申请人是严格按照《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》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等的规定对申请人的投诉事项进行处理，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2月9日，申请人通过广州市市场监督投诉举报平台反映广州市某某化妆品有限公司涉嫌存在违法广告等问题。该投诉信息通过上述平台于2月11日经转至广州市市场监督管理局后，于2月16日转至被申请人处进行处理。

2021年3月17日，被申请人执法人员前往被投诉人广州市某某化妆品有限公司登记住所地进行现场检查，发现该店持有合法有效的营业执照、化妆品生产许可证，且能现场提供涉案产品生产方营业执照、化妆品生产许可证、备案电子凭证、检验报告等。执法人员现场未发现涉案益生菌酵母多肽嫩肤套装库存，经查看该网店涉举报产品展示页面，也未发现该产品宣传美白祛斑类特殊化妆品功效。经调查，被投诉人承认其确实曾在淘宝平台TONO旗舰店销售益生菌酵母多肽嫩肤套装时存在宣传产品具有美白、补水、抗皱、提拉紧致的功效，但已于2021年3月5日对曾在淘宝平台宣传涉案产品时使用“美白”等用语的行为自行主动整改。被申请人认为被投诉人违法行为轻微且能及时纠正，根据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条

第二款之规定，决定对被投诉人不予立案处罚。对于申请人的三倍赔偿及退款诉求，被投诉人明确表示不同意调解。2021年3月24日，被申请人作出穗花市监终调〔2021〕第003号《投诉终止调解决定书》及《关于何某某投诉广州市某某化妆品有限公司涉嫌违法事项的答复》，并邮寄送达至申请人。申请人对该投诉答复不服，向本府申请行政复议。

以上事实有投诉书、网站展示页面截图、产品外包装照片、投诉单、任务流转记录截图、现场笔录、证据复制（提取）单、询问笔录、营业执照、身份证复印件、化妆品生产许可证、备案电子凭证、检验报告、进货单、拒绝调解书、投诉终止调解决定书、投诉答复、邮寄单等相关证据为证。

本府认为，在案证据显示，被投诉人对于曾在淘宝平台宣传涉案产品时使用“美白”等用语的行为已自行主动整改，且未有证据证明造成危害后果，根据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条第二款：“违法行为轻微并及时纠正，没有造成危害后果的，不予行政处罚”之规定，决定对被举报人不予立案处理，合法有据。

但根据《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”，被申请人作为有处理

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申请人。本案中，被申请人于2021年2月16日收到申请人的投诉后，没有相关证据证实在法定期限内作出受理决定并告知申请人，属程序违法。鉴于被申请人已依法调解并作出《投诉终止调解决定书》（穗花市监秀终调〔2021〕第003号），且将相关情况已书面答复申请人，答复内容并无不当，因此，无需撤销被申请人作出的涉案答复并责令被申请人另行处理。

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：

确认被申请人广州市花都区市场监督管理局在收到申请人何某某的投诉后未在法定期限内作出受理决定并告知申请人的行为程序违法。

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。

二〇二一年四月三十日