

# 广州市花都区人民政府

## 行政复议决定书

花都府行复〔2022〕018号

**申请人：**吴某某。

**被申请人：**广州市花都区市场监督管理局。

申请人不服被申请人未在法定期限内告知申请人终止调解行为，行政不作为，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，现已审查终结。

**申请人请求：**

- 一、确认被申请人未在法定期限内告知终止调解的行为违法；
- 二、责令被申请人限期履行上述法定职责；
- 三、责令被申请人承担因此复议产生的邮寄费用（以邮资凭证为准）。

**申请人称：**

2021年9月11日，申请人通过邮寄挂号信的方式，书

面向被申请人投诉举报广东某某药业连锁有限公司在经营过程中涉嫌存在为处方药作广告宣传违法行为。2021年9月18日，被申请人书面告知已经收到投诉举报信并依法受理。可时至复议之日，被申请人也没作出终止调解以及告知终止调解的理由。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条规定，各级人民政府工商行政管理部门和其他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，采取措施，保护消费者的合法权益。第三十七条规定，消费者协会履行下列公益性职责：（五）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解。《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：（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；（二）投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；（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；（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；（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；（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。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。

从上述法规可以看出，我国对有职权的行政机关在保护消费者权益的过程中，有严格的程序规定和时间的限制。如受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；在规定的时间内及时作出终止调解并及时告知投诉人和被投诉举报人。因此，被申请人没有在法定期限内履行上述职责的行为，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，属于典型的不依法履行法定职责的行为。

综上，被申请人违法事实清楚，证据充分，请求复议机关依法查明事实后，支持申请人的各项复议请求。

### **被申请人答复称：**

一、我局对申请人投诉事项的处理符合法律的规定。

我局于2021年9月16日通过信件申请人吴某某投诉举报广东某某药业连锁有限公司涉嫌违法一事的事项。

我局执法人员于2021年9月29日对广东某某药业连锁有限公司进行现场检查，发现该公司在拼多多开设的“某某大药房旗舰店”、“某某大药房旗舰店”发布“齐鲁千威枸橼酸西地那非片”此款药品广告中，存在“千威治疗勃起功能有效吗？效果有国家权威机构认证、千威（枸橼酸西地那非片）是通过国家仿制药一致性评价在质量和疗效上与原研药一致，效果有保证、大多数人首次服用就能感受到千威带

来的效果、与原研药等效”等内容，涉嫌违反《中华人民共和国广告法》相关规定。根据《市场监督管理行政处罚程序规定》十八条、十九条的规定，同时，考虑到该公司因涉嫌发布违法药品广告于2021年7月29日被我局立案调查，尚未作出处理决定，我局于2021年10月11日对此次举报线索予以并案处理。由于广东某某药业连锁有限公司明确拒绝投诉举报人提出的赔偿要求，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项的规定，我局决定终止此次调解。

二、我局已将上述投诉受理情况及处理结果告知申请人

申请人吴某某通过信件向我局投诉举报广东某某药业连锁有限公司涉嫌违法一事的事项，我局已于2021年9月16日作出《关于吴某某投诉举报广东某某药业连锁有限公司涉嫌违法事项的答复》并邮寄送达申请人，告知申请人该投诉受理情况。2021年10月11日我局作出对此次举报线索予以并案处理后，我局执法人员后续数日多次用单位座机（号码：020-36820741）拨打申请人所留电话号码告知投诉举报处理情况，但申请人均未接电话。我局又于2022年1月27日将关于对广东某某药业连锁有限公司投诉举报事宜处理情况书面回复举报人。

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9月16日，被申请人收到申请人的投诉举报信，反映被投诉举报人广东某某药业连锁有限公司（以下简称“某某公司”）在拼多多平台店铺“某某大药房旗舰店”、“某某大药房旗舰店”销售的“齐鲁千威枸橼酸西地那非片”（以下简称“涉案产品”）网页涉嫌虚假广告宣传的问题，要求被申请人责令某某公司退回货款及赔偿损失，依法调查处理、回复及奖励。同日，被申请人作出《关于吴某某投诉举报广东某某药业连锁有限公司涉嫌违法事项的答复》并于2021年9月18日邮寄送达给申请人，告知其受理该投诉举报，待处理结束后将给予书面答复。

2021年9月29日，被申请人执法人员到某某公司登记的住所广州市花都区建设北路231号202房进行检查，某某公司提供了营业执照和药品经营许可证，现场发现其在拼多多开设的“某某大药房旗舰店”、“某某大药房旗舰店”发

布“齐鲁千威枸橼酸西地那非片”药品广告中，存在“千威治疗勃起功能有效吗？效果有国家权威机构认证、千威（枸橼酸西地那非片）是通过国家仿制药一致性评价在质量和疗效上与原研药一致，效果有保证、大多数人首次服用就能感受到千威带来的效果、与原研药等效”等内容，但未能提供广告批文，遂向其开具《询问通知书》和《限期提供材料通知书》。

另查，被申请人于2021年7月29日已对某某公司涉嫌发布违法药品广告的违法行为进行立案处理。

2021年10月11日，某某公司出具《拒绝调解声明书》同日，被申请人作出《投诉终止调解决定书》（市场监管〔2021〕第执001号）和立案决定，对包含申请人投诉举报线索在内的4条违法线索并案处理。2022年1月21日，申请人不服被申请人未在法定期限内告知申请人终止调解行为，向本府申请行政复议。2022年1月27日，被申请人作出《关于吴某某投诉举报广东某某药业连锁有限公司涉嫌违法事项的答复》，同日邮寄送达给申请人，告知并案处理情况及终止调解决定。

以上事实有以上情况，有广州市市场监督投诉举报平台投诉单及投诉材料（编号21440114002021091602000845）、《立案审批表》（2021年7月29日、2021年10月11日）、现场笔录、证据复制（提取）单、现场照片、《询问通知书》、

《限期提供材料通知书》、某某公司营业执照及药品经营许可证复印件、《拒绝调解声明书》、《投诉终止调解决定书》、《关于吴某某投诉举报广东某某药业连锁有限公司涉嫌违法事项的答复》（2021年9月16日、2022年1月27日）及EMS 邮寄凭证、申请人身份证复印件等相关证据为证。

**本府认为：**

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十二条“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。……”的规定，被申请人具有处理涉案投诉的职权。另根据《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。”和第十六条第一款：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”以及第二十一条第一款第（三）项和第二款：“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，被申请人在于2021年9月16日收到申请人的投诉线索，于同日受理了该投诉，并于2021年9月18日告知申请人，符合上述关于受理及告

知的期限规定。因本案被投诉人某某公司明确拒绝调解，被申请人作出《投诉终止调解决定书》符合法律规定，但被申请人于2021年10月11日作出终止调解决定后，于2022年1月27日才将该决定告知申请人，明显违反上述“七个工作日内告知投诉人”的规定，程序违法。虽然被申请人辩称“数日多次用单位座机拨打申请人所留电话号码告知投诉举报处理情况，但申请人均未接电话”，但其未能提供相关证据予以证实，本府不予采信。申请人要求确认被申请人未在法定期限内告知申请人终止调解决定的行为违法，有事实和法律依据，本府予以支持。鉴于被申请人已于复议期间即2022年1月27日告知了申请人终止调解的决定，申请人要求责令被申请人限期履行上述职责，已无必要。申请人另请求责令被申请人承担本行政复议案件邮寄费用，没有法律依据，本府不予支持。

### **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（三）项和《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项之规定：

（一）确认被申请人未在《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的期限内告知申请人终止调解决定的行为程序违法。

（二）驳回申请人的其他复议请求。



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

二〇二二年三月十五日

抄告：广州市市场监督管理局