

广州市荔湾区人民政府

荔湾府行复〔2021〕42号

行政复议决定书

申请人：司某。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

住所地：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：毕清。

申请人司某（以下简称“申请人”）不服被申请人广州市荔湾区市场监督管理局（以下简称“被申请人”）于2021年2月8日作出的《关于司某投诉广州某餐饮管理发展有限公司相关事项的答复》（荔市监投复〔2021〕28号），向广州市荔湾区人民政府申请行政复议，广州市荔湾区人民政府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

请求重新受理申请人投诉“某广药大健康 and 某（广州）健康产业有限公司”，涉嫌“某吉减轻脂小红包”虚假宣传一案，依法作出认定。

申请人称：

一、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“某广药大健康”出品的某吉减轻脂小红包。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。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“某广药大健康”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。

二、申请人称，经多次沟通未果，于2021年1月11日向被申请人进行投诉，被申请人受理此案后，指派执法人员调查后做出书面答复，并电话告知申请人：某的这款产品不具备减肥功能，只是普通饮料，产品本身喝了没有造成身体上的伤害，所以某作为生产厂家，不承担任何责任。需要承担责任的是“某（广州）健康产业有限公司”，某吉减小红包没有在线下售卖都是通过代理商、分销商在线上以及微商的形式进行售卖，一次性购买产品30盒的，会拥有经销商的授权书，授权书通过微信公众号“吉减运营中心”官方网站可以查询到，这个网站的账号主体并不是“某广药大健康”而是“某（广州）健康产业有限公司”，某是某的

代理商，代理商涉嫌虚假宣传跟某没有任何关系，因此荔湾区执法人员建议申请人重新投诉，并改变投诉主体为：“某（广州）健康产业有限公司”。

三、申请人对被申请人的答复不予认可，申请人认为，并不是产品只有造成人身损害后厂家和商家才需要承担责任，虚假宣传任意夸大产品效果，欺骗消费者，同样属于侵害消费者合法权益的方式，商家同样要承担责任，生产商同意经销商销售其产品，理应对经销商的销售行为进行监督，厂家对商家的虚假宣传熟视无睹，属于监督责任丧失，应当与商家一起承担责任，退款赔偿，故申请人对被申请人的答复不认可。

被申请人答复称：

一、被申请人对申请人投诉事项的办理程序合法。2021 年 1 月 4 日，被申请人收到申请人关于广州某餐饮管理发展有限公司（以下称被投诉人）涉嫌经营失效产品“吉减芋活植物饮品”（以下称涉案产品）的投诉（事件编号：20210104030141597）。2021 年 1 月 8 日，被申请人致电申请人，告知其投诉事项已派至被申请人办理，并向其了解投诉诉求等情况，同日，被申请人依法对被投诉人的住所进行现场检查；2021 年 1 月 11 日，被申请人再次致电申请人，告知其如需补充投诉材料可发送至被申请人指定电子邮箱；同日被申请人收到申请人通过电子邮箱发送的补充投诉材料；2021 年 1 月 22 日，被申请人依法对被投诉人的被委托人进行询问调查，调查投诉所涉相关情况。2021 年 1 月 22 日、2

月 8 日，被申请人先后通过电话回复、书面回复的方式告知申请人投诉事项处理情况，并于 2021 年 2 月 24 日将荔市监投复〔2021〕28 号《答复》邮寄申请人。2021 年 1 月 25 日、2 月 18 日，被申请人先后在“荔湾综合指挥调度平台”延长投诉处理期限。被申请人办理上述投诉事项符合《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》的相关程序规定和时限要求。

二、被申请人已依法处理申请人的投诉事项。2021 年 1 月 8 日，被申请人对被投诉人的住所进行现场检查，被投诉人持有《营业执照》和《食品经营许可证》，执法人员现场未发现涉案产品，未发现涉案产品的宣传材料。2021 年 1 月 22 日，被申请人对被投诉人的被委托人进行询问调查，未发现涉案产品包装标识有“保健品”、“减肥”等字眼。被投诉人称涉案产品包装及其官方宣传中从未使用过“保健品”、“减肥”等字眼；其与某（广州）健康产业有限公司为经销关系，各自对外承担责任，涉案产品的营销由经销商自行宣传，其未授权某（广州）健康产业有限公司使用“保健品”、“减肥”等字眼进行宣传；其未销售过涉案产品给投诉人，微信公众号吉减运营中心、小红包官网、某微官网均非被投诉人官方账号。

2021 年 1 月 22 日，被申请人电话回复申请人，告知其被投诉人未对涉案产品进行“减肥”等宣传，建议其向投诉材料所涉微信公众号的账号主体[某（广州）健康产业有限公司]属地市场监管部门反映投诉事项。2021 年 2 月 8 日，被申请人根据申请人

的追加诉求，将投诉事项处理情况书面回复申请人，2021 年 2 月 24 日向申请人邮寄荔市监投复〔2021〕28 号《答复》，已依法处理申请人的投诉事项。综上，被申请人依法依规对申请人的投诉事项进行了核查，并在法定期限内将投诉事项处理情况告知申请人，被申请人已依法履职，恳请复议机关依法驳回申请人的所有复议请求。

本府查明：

2021 年 1 月 5 日，被申请人收到广州 12345 下派的工单（事件编号：20210104030141597），工单概要为：消费者司某关于广州某餐饮管理发展有限公司涉嫌经营失效产品“吉减芋活植物饮品”，要求退款并 3 倍赔偿的问题反映。

2021 年 1 月 8 日，被申请人执法人员对位于沙面北街 45 号 A 栋 103 室的广州某餐饮管理发展有限公司进行检查，查看了该公司的经营场地、营业执照及食品经营许可证，拍照并制作了检查笔录。

2021 年 1 月 22 日，被申请人执法人员就案涉“吉减”产品的情况对广州某餐饮管理发展有限公司的委托代理人米某某进行了询问，米某某承认案涉产品“吉减”为其公司产品，说明了该产品主要通过授权经销商售卖，门店销售极少，并出具了被授权方为：某（广州）健康产业有限公司的《授权书》及《关于吉减饮料的情况说明》，证明广州市某餐饮管理发展有限公司与某（广州）健康产业有限公司仅为经销关系，各自独立对外承担责任，

否认广州市某餐饮管理发展有限公司对案涉产品“吉减”使用过“保健品”或“减肥”等字眼宣传。被申请人执法人员对询问情况制作了笔录。

2021年1月25日及2021年2月18日，被申请人申请对工单处理时限进行2次延期。

2021年2月8日，被申请人作出荔市监投复〔2021〕28号《关于司某投诉广州某餐饮管理发展有限公司相关事项的答复》，载明：“广州某餐饮管理发展有限公司所销售的‘吉减’芋活植物饮品并未在官方宣传中出现‘保健品’‘减肥’等字眼。您所提到的官方微信账号主体是某（广州）健康产业有限公司。某（广州）健康产业有限公司与广州某餐饮管理发展有限公司是经销关系，各自对外承担责任。广州某餐饮管理发展有限公司也并未授权该公司使用‘保健品’‘减肥’等字眼进行宣传。”并于2021年2月24日将该文书邮寄申请人。申请人收件后不服被申请人作出的上述文书，向本政府邮寄行政复议申请材料。本府于2021年3月29日收悉，于同日通知补正行政复议申请材料，于2021年4月6日收齐补正材料。

本府认为：

根据《广州12345政府服务热线管理办法实施细则》第七条“热线通过电话、政府网站、政务新媒体等渠道受理诉求人提出的以下事项：……（三）对城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面的投诉举报和建议……”、第十二条“……（二）

投诉举报、求助和建议类事项，按照职责规定转派至承办单位办理……”的规定，被申请人作为荔湾区市场监督管理的职能部门，具有处理荔湾区辖区范围内投诉举报的转派工单职责。

根据《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》第二十二条第二款规定：“热线实行事项限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：……（二）投诉举报、求助、建议类事项，自收到事项之日起 20 日内办结……”、第二十三条规定：“除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以 2 次为限。办理期限为 20 日的事项，每次延期 10 日；其他办理期限的事项，每次延期的时限和办理期限相同。”本案中，被申请人在接到广州 12345 热线转派的投诉工单后，在法定期限内对被投诉人广州某餐饮管理发展有限公司进行了检查，在未发现广州某餐饮管理发展有限公司存在投诉工单中的违法情况后，及时作出答复告知了申请人，履行了法定职责，程序合法，作出的答复并无不妥。

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，维持被申请人作出的荔市监投复〔2021〕28 号《关于司迅投诉广州某餐饮管理发展有限公司相关事项的答复》。

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

广州市荔湾区人民政府

2021 年 5 月 28 日