

广州市荔湾区人民政府

行政复议决定书

荔湾府行复〔2022〕288号

申请人：邵某某，女，1990年5月生。

地址：吉林省公主岭市某某街道某某委某某组。

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局。

地址：广州市荔湾区长寿西路70号。

负责人：刘某某，职务：局长。

申请人不服被申请人于2022年10月8日作出的荔市监投复〔2022〕289号《关于举报广州市某某医疗美容门诊部有限责任公司相关事项的答复函》（以下简称“289号答复”），向本府申请行政复议，本府已依法予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人作出的答复，重新作出处理。

申请人称：

我购买的是标注使用仪器为某某的脱毛服务商品，实际使用

为深圳某某仪器，因此提出虚假宣传的举报。首先并不是在商品页面标注了“购买须知”说明因平台只能显示一种仪器而显示为某某脱毛仪，我所购买的商品页面，其中并未有相关购买须知标明。被申请人当场确认没有相关购买须知后仍以此作为不予立案理由。其次，对于所称某某脱毛仪和某某品牌脱毛仪功能和效果差异不大，不能视为不予立案理由，且该企业未出示两款仪器在功能效果差异不大的相关数据证据。再次，被申请人陈述商家发现存在歧义后，自行添加购买须知。这是企图蒙混过关，是在举报之后自行添加。第四，被申请人未出示商家违法行为轻微的量化标准，该商品销售页面标明已被消费 3489 人次，总金额为 65 万元，属于情节恶劣。不予行政处罚不等于不予立案，不能根据行政处罚法第三十三条不予立案。最后，在商家有违法行为的情况下，被申请人将应依法退一赔三的执行标准改为可以协商赔偿。在电话沟通中将本人的不需要三倍赔偿调解，变成不接受赔偿。

被申请人答复称：

一、有法定职权依据

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条的规定，答复人具有对申请人举报事项予以处理的行政职权。

二、答复人已经依法处理申请人的举报事项

答复人依法对申请人举报的广州市某某医疗美容门诊部有限责任公司（以下简称“被举报人”）进行现场检查，发现涉诉商品页面标注有“购买须知”。被举报人承认申请人录屏截图的

真实性。因被举报人确实提供“某某脱毛仪”为消费者开展脱毛服务，被举报人在答复人现场检查前已通过自行添加“购买须知”内容避免消费者误解，且在调整过程中亦提供了“某某脱毛仪”品牌的医疗器械注册证、合格证书等材料，此前也没有收到相关投诉，由于违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款的规定，于2022年9月28日作出不予立案决定。当日，电话与申请人联系，申请人表示不需要调解，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款的规定，依法终止调解决定。

三、答复人对申请人投诉举报事项的办理符合相关程序规定。

综上所述，答复人依法依规对申请人投诉举报事项进行了调查和调解，并及时将处理情况答复申请人，已依法依规履行法定职责。因此，恳请贵府依法驳回申请人的所有复议请求。

本府查明：

2022年8月27日，被申请人收到申请人通过全国12315平台反映的举报事项，称其在某某上购买广州市某某医疗美容门诊部有限责任公司标注使用仪器为某某超级冰点脱毛的商品，但发现实际所用仪器是名为某某的脱毛仪器，认为存在欺诈，要求予以三倍赔偿。

2022年9月16日，被申请人到被举报人经营场所进行现场检查，发现商品页面的图文详情购买须知已增加“本院多台脱毛仪器，按照轮排形式使用，不固定某一品牌的仪器；因平台仪器

品牌只能显示一个，所以显示某某脱毛；具体按照轮排使用为准，如指定某某仪器脱毛，等待时间会较长”，被举报人工作人员称页面显示某某脱毛仪是因为系统不能选择多个脱毛仪器。2022年9月19日，被申请人延长线索核查办理期限。2022年9月28日，被申请人再次到被举报人经营场所进行检查，现场存在“某某”和“某某”两种脱毛仪器，被举报人工作人员承认此前页面表述有问题，但已经自行整改。同日，被申请人致电申请人，申请人明确不需要三倍赔偿的调解。

2022年10月8日，被申请人在全国12315平台告知申请人调解情况和不予立案决定，同日作出案涉289号答复，主要内容为：“因商品页面只能为脱毛服务选择显示一种仪器，因此选择显示了某某脱毛仪，后来被举报人在自查自纠中发现原来宣传页面存在歧义，已自行添加‘购买须知’。因被举报人违法情节轻微并及时改正，没有造成严重后果，决定不予立案。对于你予以三倍赔偿请求，被举报人同意赔偿你570元，但因你在电话中称不需要调解，因此决定终止调解。”申请人不服289号答复于2022年10月14日向本府申请行政复议。因案情复杂，本案延长审查期限30日。

另查，在本案审查期限，经被申请人协调，被举报人于2022年11月30日对申请人团购的脱毛服务“退一赔三”，共支付申请人763.60元。

本府认为：

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“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”，被申请人具有处理荔湾区辖区范围内投诉举报的职责。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第七条规定：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”第十六条的规定：“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。”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。”第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”

《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条第一款规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”本案，对于申请人的举报事项，被申请人在收到后，

在法定期限内进行核查，履行了法定职责，并将调查处理和调解的情况告知申请人，并无不当。申请人的复议请求理据不足，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（一）项的规定，维持被申请人作出的荔市监投复〔2022〕289号《关于举报广州市某某医疗美容门诊部有限责任公司相关事项的答复函》。

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

二〇二三年一月九日