

蓝山县人民政府 行政复议决定书

蓝政复决字〔2025〕第48号

申请人：廖xx，性别：男，出生年月：1997年9月，身份证号码：432524199709xxxxxx，电话：1760039xxxx，住址（联系地址）：湖南省xx县xxxx房。

被申请人：蓝山县市场监督管理局。

法定代表人：黄xx，职务：x x，

申请人对被申请人超期未对其投诉举报进行答复，通过网络申请的方式提出行政复议申请，本机关于2025年8月1日依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：

- 确认被申请人蓝山县市场监督管理局在处理蓝山县xx理疗馆虚假宣传案中存在超期办案、未告知处理结果、未告知救济途径、未责令召回涉事产品、未没收违法所得、未作出退赔决定等行政程序违法的行为；
- 责令被申请人立即依法履行法定职责，对蓝山县xx理疗馆的违法行为作出处理，并将处理结果及救济途径书面告知申请人；
- 责令被申请人依法责令蓝山县xx理疗馆召回涉事产品、没收违法所得，并作出退赔决定。

申请人称：

2024年11月14日，申请人在蓝山县XX理疗馆购买“XXX草本精华液”等产品，11月16日收货后，发现该理疗馆涉嫌对商品的性能、功能、质量做虚假或者引人误解的商业宣传。2024年11月25日，申请人以挂号信向被申请人提交投诉举报材料，要求查处该虚假宣传行为。

2024年12月6日，被申请人作出《不予受理决定书》，申请人依法申请行政复议（案号：蓝政复决字〔2024〕第38号）。经行政复议程序，被申请人于2025年1月3日重新受理举报，并依据《反不正当竞争法》第八条及《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条立案调查。

然而，截至2025年5月30日，被申请人的办案期限已超过法定120日，且始终未向申请人告知处理结果、未告知救济途径，亦未采取责令召回涉事产品、没收违法所得、作出退赔决定等措施。其行为违反了《反不正当竞争法》第十六条关于将处理结果告知举报人的规定，以及《市场监督管理行政处罚程序规定》中关于办案期限的要求。

申请人于2025年5月30日依据《湖南省行政执法监督条例》申请监督，2025年7月29日收到蓝山县司法局作出的处理结果通知书，该文书已对被申请人的程序违法事实进行认定，并责令其立即整改。但截至本复议申请提交之日，申请人仍未收到被申请人关于案件处理结果的任何告知，其未在法定期限内告知行政处罚结果、未告知救济渠道等行政行为违法状态持续存在。

综上所述,被申请人在处理涉案举报过程中存在明显的行政程序违法,且未依法履行法定职责,严重侵害了申请人的合法权益。为维护自身权益,根据《中华人民共和国行政复议法》之规定,特向贵机关申请行政复议,请求依法支持申请人的复议请求。

被申请人称:

被申请人于2025年1月3日对蓝山县xx理疗馆涉嫌虚假宣传行为立案,并将“1.立案决定书及立案编号。2.投诉受理告知书及编号”于2025年2月12日通过邮政快递邮寄(邮寄号129590795xxxx)于申请人,申请人于2月13日签收。因被申请人承担全县多项民事领域服务工作,基层工作人员事务较多未能及时答复申请人,7月10日,被申请人将回复通过邮政快递(单号139595768xxxx)寄于给申请人提供的地址(湖南省娄底市xx县xx街道xxxxxxxx房xx栋x单元),7月16日被申请人收到邮政快递的回执,显示“拒收”,现在告知被申请人对蓝山县xx理疗馆案件办理结果:依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条规定“违法行为轻微并及时改正,没有造成危害后果的,不予行政处罚;”以及《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十五条“经营行政处罚;”以及《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十五条“经营者违反本法规定从事不正当竞争,有主动消除或者减轻违法行为危害后果等法定情形的,依法从轻或者减轻行政处罚;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，鉴于当事人以实体店按摩服务为主，店内《顾客告知书》已清晰声明服务性质(特别声明：本店铺只做生活美容养生保健服务，不属于提供治疗疾病的诊疗活动。如有疾病，请如实告之，如有隐瞒，责任自负，本人已认真阅读并理解上述内容，尤其是本店的责任免除条款均已了解并同意遵守。)与举报人廖xx微信交流时未主动宣扬产品功效，还关心举报人廖xx及其家人，主动提出上门服务，关心是否会使用产品；案发后积极配合调查，主动提出退货退款，减轻危害后果，符合不予行政处罚的情形。秉持处罚与教育相结合原则，我局决定对当事人不予行政处罚，后续将强化对其经营行为的监督与指导，督促其依法依规经营。2025年4月15日我局对蓝山县xx理疗馆下达《不予行政处罚决定书》（蓝市监不罚〔2025〕2号）。对于你要求蓝山县xx理疗馆赔偿的诉求，商家表示拒绝，根据《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：“（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；”我局终止调解，建议你通过其他司法途径维护你的权益。

经审理查明：

申请人于2024年11月14日向蓝山县xx理疗馆微信支付2700元购买了经通xx草本精华液、xxx草本精华液、xxx植物精华液等商品，收到商品后申请人认为该商品存在虚假宣传等问题，遂于2024年11月25日向被申请人邮寄投诉举报（依法履职申请）书。

被申请人收到申请人的投诉举报材料后，于 2024 年 12 月 6 日对被投诉举报人经营场所进行了现场核查。检查过程中，被申请人并未发现被投诉举报人存在申请人所述的违法行为；被投诉举报人也只同意退货退款，拒绝就赔偿问题进行调解。2024 年 12 月 6 日，被申请人作出《蓝山县市场监督管理局关于廖xx投诉蓝山县xx理疗馆的回复》，回复内容为不予受理，并送达给申请人，但是被申请人未在该回复中告知申请人申请救济的途径。在行政复议期间，申请人向复议机关提交了有别于向被申请人申请投诉举报时的新证据，被申请人查看该证据后，认为新的证据可能能够证明被投诉举报人涉嫌虚假宣传，遂在行政复议答复书中主动提出重启对被投诉举报人的调查程序。2025 年 1 月 20 日，蓝山县人民政府作出《行政复议决定书》（蓝政复决字〔2024〕第 38 号），撤销蓝山县市场监督管理局 2024 年 12 月 6 日作出的《蓝山县市场监督管理局关于廖xx投诉蓝山县xx理疗馆的回复》。2025 年 1 月 3 日，蓝山县市场监督管理局重新受理申请人的投诉举报，2025 年 7 月 10 日，被申请人将回复通过邮政快递（单号 139595768x xxx）寄给申请人提供的地址（湖南省xx市xx县xx街道xx村xx xx房 xx 栋x 单元），2025 年 7 月 16 日，被申请人收到邮政快递的回执，回执显示“拒收”，“拒收”原因为查无此人。之后，被申请人未通过任何方式将回复结果告知申请人。

2025 年 8 月 1 日，蓝山县人民政府受理廖xx对蓝山县

市场监督管理局超期未对其投诉举报进行答复处理不服，通过网络申请方式提出的行政复议申请。

本机关认为：根据《中华人民共和国行政复议法》第六十六条规定：被申请人不履行法定职责的，行政复议机关决定被申请人在一定期限内履行。被申请人于 2025 年 1 月 3 日重新受理申请人的投诉举报，2025 年 7 月 10 日，被申请人将回复通过邮政快递（单号 139595768XXXX）寄给申请人提供的地址（湖南省 XX 市 XX 县 XX 街道 XX 村 XXXXX 房 XX 栋 X 单元），2025 年 7 月 16 日，被申请人收到邮政快递的回执，回执显示“拒收”，“拒收”原因为查无此人，之后，被申请人未通过任何方式将回复结果告知申请人，属于未完全履行法定职责。依照《中华人民共和国行政复议法》第六十六条之规定，决定如下：

责令蓝山县市场监督管理局在本行政复议决定书送达之日起 30 日内依法履行法定职责。

如对本复议决定不服，可在本行政复议决定书送达之日起 15 日内，向道县人民法院提起行政诉讼。



2025 年 8 月 29 日

附法律依据

《中华人民共和国行政复议法》

第六十六条 被申请人不履行法定职责的，行政复议机关决定被申请人在一定期限内履行。