

蓝山县人民政府 行政 复 议 决 定 书

蓝政复决字〔2025〕第 57 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：xx。

第三人：蓝山县xx理疗馆，统一社会信用代码：9243
1127MADExxxxxx，实际经营者：王xx。

申请人对蓝山县市场监督管理局 2025 年 4 月 15 日作出的《不予行政处罚决定书》（蓝市监不罚〔2025〕2 号）不服，通过网络申请的方式提出行政复议申请，申请人于 2025 年 8 月 24 日始知该行政行为，因申请人与该行政行为有利害关系，本机关于 2025 年 8 月 29 日依法予以受理，现已审理终结。

申请人请求：

- 1、撤销被申请人作出的蓝市监不罚〔2025〕2 号《不予行政处罚决定书》；
- 2、责令被申请人对“蓝山县xx理疗馆涉嫌虚假宣传案”重新依法调查处理。

申请人称：

（一）行政行为知悉情况申请人于 2025 年 8 月 24 日收到被申请人《关于对廖xx举报蓝山县xx理疗馆涉嫌虚假宣传的回复》，知晓其作出的蓝市监不罚〔2025〕2 号《不予行政处罚决定书》内容，因对该决定不服，现依法申请行政复议。

（二）程序违法：证据不足，未履行法定调查职责。

1. 《顾客告知书》送达无证据：

被申请人认定“蓝山县xx理疗馆已通过《顾客告知书》声明服务性质”，但申请人与被举报人全程通过微信沟通完成交易，被申请人未提交《顾客告知书》送达凭证（如签收记录、电子传输记录），该事实认定无证据支撑，违反《中华人民共和国行政处罚法》第四十六条“证据必须经查证属实，方可作为认定案件事实的根据”之规定。

2. 未调查消费者权益受损事实：

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条，市场监管部门负有调查“虚假宣传是否侵害消费者知情权、选择权”的职责。但被申请人未收集申请人因虚假宣传误导消费的证据（如购买凭证、沟通记录），未对“消费者权益是否受损”进行调查，程序严重违法。

（三）事实认定错误：对虚假宣传及危害后果的认定与客观事实矛盾。

1. 被举报人存在主动宣传医疗功效的事实：

a. 2024 年 11 月 2 日-14 日，被举报人通过微信向申请

人宣传：产品“xx精油”“xx通”具备“舒筋活络、活血化瘀、去寒湿止痛”等医疗功效（对应《广告法》第十八条“化妆品不得宣传医疗作用”之禁止性规定）；

b. 宣称自身具备中医资质并提供“客户病例、服务效果”等内容。

2. 上述产品实为普通化妆品（无药品/医疗器械资质），被举报人行为属于虚假宣传，但被申请人认定“未主动宣扬产品功效”，与微信聊天记录（申请人可提交公证版记录）证明的事实直接冲突。无证据证明“减轻危害后果”：被申请人认定“被举报人主动退货退款，减轻危害后果”，但未提交退款凭证、申请人确认收退款的证据，该事实认定缺乏客观依据，违反《行政处罚法》第三十三条“违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果”的适用前提。

（四）法律适用错误：对“不予行政处罚”的法定条件认定错误

1. 行为不满足“轻微且无危害”：

被举报人宣传化妆品具有医疗功效，违反《广告法》《反不正当竞争法》的强制性规定，且涉事产品“xx莱草本精华液”经广东省市场监督管理局复函（粤药监政信函〔2025〕

28号）确认：“粤G妆网备字20236xxxx在有效期内无备案信息”，属于违法产品（违反《化妆品监督管理条例》第十六条“化妆品必须备案”之规定）。上述行为涉及虚假宣传+产品合规双重违法，不属于“违法行为轻微”，被申请人

适用《行政处罚法》第三十三条、《反不正当竞争法》第二十五条作出“不予处罚”决定，属于法律适用错误。

被申请人称：

一、关于《顾客告知书》送达无证据及未调查消费者权益受损事实的问题。

我局提取《顾客告知书》作为证据之一，配合对被举报人作的《询问笔录》，仅为证明被举报人从事的是利用自己的按摩手法、理疗仪器，配合精油产品，为顾客提供线下生活美容养生保健服务经营活动，并不单独销售产品的事实。我局并未明确提及该《顾客告知书》已送达申请人。消费者受损情况属于消费争议事实范畴，应由消费者主动提交。

二、关于“事实认定错误”的问题

经查，被举报人除与申请人微信聊天时在申请人询问后，以回答问题的形式宣传了产品功效外，并未发现被举报人以其他方式对产品作虚假宣传的违法行为。我局在调查处理时，就组织双方进行调解的问题，征询过被举报人意见，被举报人明确拒绝调解；但同意可以退货退款并承担退货产生的合理费用。在我局事后回访被举报人时得知，因为申请人一直未退货，所以被举报人也未退还货款。

三、关于“法律适用错误”问题

针对申请人提出的“xx莱草本精华液”无产品备案信息，被举报人提交了产品备案信息表。

鉴于被举报人仅在与申请人的微信交流时，对“xx天

下”精油功效的表述超出产品实际功效，构成对商品功能作虚假或引人误解商业宣传的不正当竞争行为外，并未发现被举报人以其他方式对产品作虚假宣传的违法行为，且被举报人能我局在处理该案时，积极配合调查，并主动承诺可以退货退款，消除或者减轻危害后果。依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条以及《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十五条的规定，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，督促其依法经营。

第三人称：

一、我从事的是生活美容养生保健服务，属于服务业，主要是利用自己的按摩手法以及相关理疗仪配合精油产品，让顾客放松肌肉、增强血液循环、从而达到舒筋活络的作用。都是顾客到店体验，并不单独销售产品，更不会网络销售产品；我的服务对象一般都是老顾客以及老顾客介绍来的新顾客。我没有什么宣传活动，除了偶尔发发朋友圈，不论是线上还是线下，都没有做过宣传。

二、2024年11月2日，我的微信莫名其妙的收到一个陌生人要求添加好友的请求(事后才知道是娄底人廖xx)，我接受请求加为好友后，对方开口的第一句话就是“买产品”，我本能的以为他是本地人，还多次邀请他来店里体验，但他一直不讲是否来店里体验，只是反反复复的引导我回答他提出的一些关于精油产品的功效问题。然后要求购买4990元

产品，我当时就心存疑虑，感觉他不像普通的消费者，购买的数量远远超过了正常的消费者一次消费的数量，转念又想到有生意难道不做吗？于是就线上卖给他一些产品，但我不敢卖给他 4990 元的产品，只卖给他 2700 元。他收到货后就到蓝山县市场监督管理局投诉我了，要求我退货退款并赔偿他货款三倍的赔偿金，当时我只答应他退货退款并承担合理的退货费用的要求。

2024 年 12 月 25 日，廖xx向蓝山县人民法院提起了要求我退货退款并赔偿他货款三倍的赔偿金的民事诉讼。2025 年 3 月 19 日法院开庭时，他又无故不到庭参加，最后法院以他无故不到庭，视为撤诉处理。综上所述，廖xx并不是正常的消费者，而是一个通过虚假消费意图获取巨额赔偿利益的假消费者。

三、蓝山县市场监督管理局对我进行调查时，我积极配合调查，如实陈述事实，执法人员要求我提供的任何证据资料，我都毫无保留的提供。同时我还主动承诺可以退货退款，只要廖xx把货退回来，我第一时间予以退款并承担因退货产生的合理费用（此承诺至今仍有效）。

四、对于蓝山县市场监督管理局执法人员对我的批评教育，我虚心接受并保证今后一定守法经营；对于蓝山县市场监督管理局对我的处罚决定没有异议。

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xxxx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》。之后，蓝山县市场监督管理局重新对蓝山县xx理疗馆进行调查，调查结果为“第三人在微信回复申请人时，对“xx天下”精油功效的表述超出产品实际功效和经营范围，构成对商品功能作虚假或引人误解商业宣

传的不正当竞争行为。但第三人积极配合调查，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”。2025年4月15日，蓝山县市场监督管理局作出《不予行政处罚决定书》（蓝市监不罚〔2025〕2号），对第三人进行教育，不予行政处罚。

申请人于2025年8月24日始知蓝山县市场监督管理局作出《不予行政处罚决定书》（蓝市监不罚〔2025〕2号），因申请人与该行政行为有利害关系，申请人通过网络申请的方式提出行政复议申请，复议机关于2025年8月29日依法予以受理。

本机关认为：根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款“经营者不得对商品的性能、功能、质量等作虚假或引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者”之规定，第三人在微信回复申请人时，对“xx天下”精油功效的表述超出产品实际功效和经营许可范围，构成对商品功能作虚假或引人误解商业宣传的不正当竞争行为。但是第三人实际是以实体店按摩服务为主的个体工商户，店内海报清晰声明服务性质，在申请人与第三人的微信交流时，申请人存在以高价值（4990元）购买大量产品故意引导第三人对产品功效进行解说的行为。案发后第三人积极配合调查，主动提出退货退款，减轻危害后果，符合《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条以及《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十五条规定的不予行政处罚的情形。因此被申请人作出的《不

予行政处罚决定书》（蓝市监不罚〔2025〕2号）认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当。依照《中华人民共和国行政复议法》第六十八条之规定，决定如下：

维持蓝山县市场监督管理局 2025 年 4 月 15 日作出的《不予行政处罚决定书》（蓝市监不罚〔2025〕2号）。

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。



附法律依据

《中华人民共和国行政复议法》

第六十八条 行政行为认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当的，行政复议机关决定维持该行政行为。