

行政复议决定书

申请人：王某

被申请人：广州市荔湾区市场监督管理局（原广州市荔湾区食品药品监督管理局）。

申请人王某（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（原广州市荔湾区食品药品监督管理局）（以下简称被申请人）2018 年 12 月 12 日作出的荔食药监投复〔2018〕482 号《关于〔2018〕6297 和 7108 投诉举报情况答复函》（以下简称“482 号《复函》”），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：

撤销被申请人作出的荔食药监投复〔2018〕482 号投诉举报情况答复函。

申请人称：

申请人 2018 年 4 月 21 日在唯品会手机 APP 下单购买加拿大健美生果粒 VC 咀嚼片。2018 年 10 月发现一半的 VC 片已经变

质，与唯品会沟通无果后，于 10 月 30 日向广州政务电话 12345 进行投诉，在处理终结时，被申请人只凭唯品会集团片面的，断章取义的答复，草率结案。申请人不接受唯品会以海淘产品逃避应负责任，该答复函的理由不成立，请求复议机关依法支持申请人的复议请求。

被申请人答复称：

一、被申请人对申请人的投诉举报依法处理。被申请人作出的“482 号《复函》”事实清楚、适用法律正确。由于被投诉产品为网购保税模式跨境电子商务进口（海淘）产品，并未进入境内市场销售环节，根据《中华人民共和国食品安全法》规定，国家出入境检验检疫部门负责进口环节进口食品的监管，被申请人于 2018 年 12 月 13 日向中华人民共和国郑州海关发出《广州市荔湾区食品药品监督管理局关于“加拿大健美生维生素 C 咀嚼片”海淘产品相关线索移交函》。二、被申请人的处理答复完全符合相关程序规定。

本府查明：

2018 年 10 月 31 日，被申请人接到 12345 热线转来申请人投诉，称其 2018 年 4 月 21 日在唯品会购买的加拿大健美生维生素 C 咀嚼片（订单号：18042140412353），于同年 10 月 29 日发现保健品表面氧化有发黄的泛点，认为存在质量问题，要求商家退一赔三处理。同日，被申请人受理了上述投诉举报。被申请人经过调查于 2018 年 11 月 27 日通过电话告知申请人：唯品会提交了被

投诉订单 18042140412353 保税资料证明产品为海淘产品，且就申请人要求退一赔三的诉求联系唯品会公司行政调解，唯品会不同意调解，双方调解不成功。申请人于 2018 年 11 月 28 日通过 12345 热线要求被申请人给予书面回复。被申请人于 2018 年 12 月 12 日作出“482 号《复函》”答复申请人如下内容：1. 唯品会提供了订单 18042140412353 清关记录、中华人民共和国进口货物报关单、提运单、物流记录等产品合法性资料，表明被投诉产品为网购保税模式跨境电子商务进口（以下简称：海淘）产品。2. 被投诉产品是以跨境电子商务入境的个人物品，与一般进口贸易有区别。被投诉产品在境外生产、产品包装为当地原装进口、无中文标签。经采购后储备在保税仓，被投诉人在其平台网站发布“海淘”产品基本信息，消费者在被投诉人的网站下订单、支付购买，被投诉人通过第三方代消费者向海关办理申报、缴税（个人行邮税）手续，被投诉产品直接从保税仓通过快递物流渠道到达消费者手中。3. 被投诉产品的销售网页以《消费者告知书》形式向消费者告知了下列信息：“您在本网站上购买的境外商品等同于境外购买”、“您购买的境外商品适用的品质、健康、安全、卫生、环保、标识等项目均为原产地标准，可能与我国质量安全标准不同。在使用过程中由此可能产生的危害或损失以及其他风险，将由您个人承担”、“由于您所购买的境外商品从大陆（不含港澳台）以外的地区发现，故可能无中文标签及说明书”。4. 由于我国尚未加《联合国保护消费者准则》等国际公约，而《中华人民共和国

食品安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规又未对“海淘”产品的质量问题和消费维权问题作出明确规定。国家出入境检验检疫部门负责进口环节进口食品的监管。被投诉产品属于未进入境内市场销售环节的进口食品，被申请人将该线索移交给中华人民共和国郑州海关，请求依法处理，并将处理结果回复申请人。5. 被申请人已就申请人退一赔三的诉求联系被投诉人进行行政调解，被投诉人不同意调解并提交了《终止调解申请书》，被申请人根据相关规定，终止行政调解。上述答复函于2018年12月16日邮寄送达申请人。申请人不服被申请人作出的上述482号《复函》，向本政府邮寄行政复议申请材料。本府于2019年1月15日收悉，于2019年1月17日通知补正行政复议申请材料，于2019年2月18日收到补正材料。

另查，被投诉产品是由 YA Heathway Investment Limited（永安康健（香港）投资有限公司，下称“永安公司”）供货给 Vipshop International Holdings Limited。“永安公司”是被投诉产品品牌方“Jamieson Laboratorise Canada Ltd”授权经销商。Jamieson Laboratorise Canada Ltd 拥有被投诉产品在原产地加拿大的合法生产资质。申请人在唯品会网站下订单购买的被投诉产品，是由“永安公司”从香港发货至郑州海关，由 Vipshop International Holdings Limited 的代理服务单位“河南全速通报关服务有限公司”向郑州海关办理申报，直接从郑州保税仓发货邮寄给申请人。

本府认为：

根据《食品药品投诉举报管理办法》第九条“各级食品药品监督管理部门应当按照相关法律法规规定，对受理的投诉举报进行调查处理，并将处理结果反馈投诉举报人，及时解决和回应公众诉求”的规定，被申请人具有处理荔湾区辖区范围内食品药品投诉举报的职责。

《中华人民共和国食品安全法》第九十一条规定：“国家出入境检验检疫部门对进出口食品安全实施监督管理。”《关于跨境电子商务零售进出口商品有关监管事宜的公告》（海关总署公告2016年第26号）第一条规定：“电子商务企业、个人通过电子商务交易平台实现零售进出口商品交易，并根据海关要求传输相关交易电子数据的，按照本公告接受海关监管”。被申请人对申请人的投诉举报进行了调查处理，认为申请人投诉的产品属于网购保税模式跨境电子商务进口产品，将相关线索移交给郑州海关，作出482号《复函》并无不当。

《食品药品投诉举报管理办法》第二十条第一款规定：“投诉举报承办部门应当自投诉举报受理之日起60日内向投诉举报人反馈办理结果；情况复杂的，在60日期限届满前经批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人正在办理。办结后，应当告知投诉举报人办理结果”。被申请人2018年10月31日收到12345热线转来的申请人投诉，于2018年12月12日作出482号《复函》未超出法定期限。

综上所述，申请人的行政复议请求理据不足，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《广州市荔湾区食品药品监督管理局关于〔2018〕6297 和 7108 投诉举报情况答复函》（荔食药监投复〔2018〕482 号）。

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

2019 年 4 月 15 日