

三门峡市人民政府 行政复议决定书

三政复决字〔2025〕54号

申请人：李某。

被申请人：三门峡市市场监督管理局湖滨分局。

法定代表人：严东风，局长。

申请人不服被申请人对其投诉事项作出的处理结果，于2025年6月18日向本机关申请行政复议，本机关于6月20日依法受理，适用简易程序审理，现已审理终结。

申请人称：2025年3月13日，申请人在某平台上购买了河南某药房（戊店）的药品和注射器，使用后身体不适，经查发现该注射器属于牙科使用，不属于消费者可以直接使用的医疗器械，违反《医疗器械网络销售监督管理办法》第十三条，同时还没有说明书违反《医疗器械监督管理条例》第三十九条，请求组织调解和查处。被申请人在2025年4月1日在12315平台反馈，已立案调查。申请人认为该答复未履行组织调解义务。自投诉受

理之日截至 6 月 15 日，已过去了 60 个工作日，已远超《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》所规定的 45+7 个工作日。

被申请人称：2025 年 3 月 16 日，被申请人收到河南市场监管投诉举报平台投诉单，内容为投诉人在某平台上购买药品和注射器，注射器不属于消费者可以直接使用的医疗器械，同时销售时无说明书。接投诉后，被申请人依法对河南某药房（戊店）进行检查，经查：1.在该企业柜台内发现投诉人投诉的批号为 X 的一次性使用无菌注射器带针 5ml，在注射器包装盒内发现注射器说明书；2.该产品的产品说明书注意事项中标注有“本产品仅限专业人员使用，使用前要检查单气密性，发现单包装破损、保护套脱落，针管弯曲或内有异物，禁止使用”的字样；3.商家能提供该注射器购进的相关资质。投诉人在河南某药房（戊店）网购注射器时，该店通过某平台将非消费者自行使用的医疗器械（注射器）销售给消费者个人的行为违反《医疗器械网络销售监督管理办法》第十三条第三款的规定，被申请人依据《医疗器械网络销售监督管理办法》第四十四条的规定，于 2025 年 3 月 28 日向河南某药房（戊店）下达《责令改正通知书》，责令其当日“立即停止在网络销售非消费者自行使用的医疗器械”，并于 2025 年 3 月 28 日立案调查处理，后期可在国家信用监管公示平台查询处罚结果。对于投诉人提出河南某药房（戊店）未进行调解一事，因被投诉人出具拒绝调解申请书明确拒绝调解，根据《市场监督

管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条之规定，被申请人决定终止本次调解，请投诉人采用其他合法方式维护自身合法权益，于 2025 年 6 月 24 日通过短信告知申请人。

经查：2025 年 3 月 13 日，申请人通过某平台在河南某药房（戊店）购买一支一次性使用无菌注射器。2025 年 3 月 16 日，申请人通过 12315 平台以“该产品不属于消费者可以直接使用的医疗器械，违反《医疗器械网络销售监督管理办法》第十三条，同时没有说明书违反《医疗器械监督管理条例》第三十九条。”为由向被申请人投诉。2025 年 3 月 18 日，被申请人受理该投诉申请并通过平台 12315 平台告知申请人。2025 年 3 月 27 日，被投诉人向被申请人提交书面拒绝调解申请书。2025 年 3 月 28 日，因该产品涉嫌将非消费者自行使用的医疗器械（注射器）销售给消费者个人，经审批决定立案处理并向被投诉人下发《责令改正通知书》，要求立即停止在某销售消费者自行使用的医疗器械。2025 年 4 月 1 日，被申请人通过 12315 平台向申请人进行办结反馈：已立案调查。2025 年 5 月 27 日，经被申请人再次现场检查发现，被投诉人自责令整改日起未在某平台销售过一次性使用无菌注射器。

本机关认为：《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“市场监管部门在收到消费者的投诉申请后，应当在

七个工作日内作出受理或者不受理的决定，并告知投诉人。”第十六条第一款规定：“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。”《市场监督管理行政处罚程序规定》第十八条规定“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。”《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第四十三条规定：“各级人民政府市场监督管理部门和其他有关行政部门应当推动、健全消费争议多元化解决机制，引导消费者依法通过协商、调解、投诉、仲裁、诉讼等方式维护自身合法权益。”本案中，被申请人于2025年3月16日收到申请人的投诉后，2025年3月18日予以受理并告知申请人。被申请人组织申请人和被投诉人调解过程中，因被投诉人明确表示拒绝参加调解，申请人的投诉并未进入调解程序，被申请人已履行了组织调解义务。被申请人经调查后决定立案并告知申请人，已依法履行了投诉处理职责。

综上，被申请人在受理行政复议申请前已履行投诉处理职责，根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条之规定，本机关决定：

驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可自收到本决定之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

2025年7月17日