

# 广州市荔湾区人民政府

## 行政复议决定书

荔湾府行复〔2021〕168号

**申请人：**赵某，女，1982年2月生。

**地址：**湖北省某村。

**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。

**法定代表人：**毕某，职务：局长。

申请人赵某不服被申请人于2021年10月18日作出的荔市监投复〔2021〕221号《关于举报某医院有限责任公司和广州某医院有限公司整形美容分院涉嫌存在虚假宣传的答复》（以下简称“221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：**

撤销荔市监投复〔2021〕221号《关于举报某医院有限责任公司和广州某医院有限公司整形美容分院涉嫌存在虚假宣传的答复》。

**申请人称：**

某整形美容医院有很多招牌。2020年5月2日外面的侧面招牌挂的是某整形美容医院。大门口匾额挂的又是某医疗美容医院。玻璃门上贴的又是某整形。2021年3月9日荔湾区卫生局纠正改为某医院。

虚假医疗广告上发布的具有四级资质证上盖有广州市卫生局印章。我于2020年5月2日来到某整形美容医院。现改为某医院。医院工作人员向我展示（用手机）“伪证上”具有四级资质证，证上还盖有“虚假的”国家行政机关印章（广州市卫生局）。才选择在这家医院做四级手术。后去调查才知道是个伪造的。借助社会公众对国家机关印章的信任来谋取利益。调查后某医院只是一级资质的医院，医生柳某三证都不全。发布广告内容有医院的内大厅设施和两位手术医生柳某和何某的照片都是为真实的。宣传其服务口碑、医疗器械、专利证书、价格表、拥有世界先进医疗设备、国家医疗保险指定的正规医院等国家明令禁止等字眼。此虚假广告社会影响恶劣。2020年5月4日手术中导致患者休克，去往外面的医院紧急抢救。2020年5月3日私自更改患者手术项目。造成患者终生残废。2020年8月中旬手术失败两个女患者讨公道，某医院暴力殴打患者。2020年7月中旬导致患者死亡，间

接故意杀人。情节恶劣。此虚假医疗广告内容不实，有悖公序良俗，恶劣危害公众，致来诊人死亡，当依法严惩。

### **被申请人答复称：**

#### **一、被申请人对申请人举报事项的办理程序合法**

2021年9月23日，被申请人在全国12315平台收到申请人对某医院有限责任公司、广州某医院有限公司整形美容分院（以下简称被举报人）在某旗下网站涉嫌虚假宣传的举报（编号：21440000002021091802012434）。2021年10月11日，被申请人依法对被举报人的住所进行现场检查，检查举报所涉相关情况。10月13日通过电话将举报事项不予立案的情况告知申请人。当天因申请人提出要求书面回复，被申请人对线索核查处理申请延期，并于10月19日在被申请人办公场所（长寿西路70号）直接送达书面答复（荔市监投复〔2021〕221号），办结工单。被申请人办理上述举报事项符合《市场监督管理投诉举报处理办法》关于举报的处理、告知等相关程序规定和时限要求。

对答复书（荔市监投复〔2021〕221号）标题存在错误的问题，已重新制作答复书送达申请人。

#### **二、被申请人已依法处理申请人的举报事项**

2021年10月11日，被申请人依法对被举报人的住所进行现场检查。核查的具体情况如下：

（一）关于举报主体和名称的核实情况。申请人在举报材料中的被举报人有2个，分别为某医院有限责任公司、广州某医院有限公司整形美容分院。经核实，广州某医院有限公司整形美容

分院为某医院有限公司的分公司，在之前对申请人的另一举报答复（荔市监投复〔2021〕85号）中已有明确。在举报地址实际经营的是某医院有限公司，公司的全称和简称均不为广州某整形美容医院，现场未发现广州某整形美容医院的标识，被举报人提交的书面材料中也否认使用过除“某医院”作为名称外的其他名称和简称。结合申请人的举报内容和实际情况，被申请人以实际经营的广州某医院有限公司作为举报主体进行了调查处理。

（二）对申请人举报材料的内容核实处置情况。被申请人对被举报人的经营场所及官方网站进行了检查，均未发现存在举报材料中提到的虚假宣传内容。被申请人现场登录某网搜索申请人举报材料中的推广文章，确实存在与举报材料内容基本一致的推广文章。被举报人否认在某网进行过推广宣传，宣称从未授权该网站进行宣传推广，并向被申请人提供了书面情况说明、网页截图（部分）、四级手术项目的备案情况、向某网的发函及某网的回复邮件等证据材料，其中某网回复邮件证实该文章的内容是从互联网信息采集整合而成。

被申请人已依法对该举报线索进行了核查，由于现场未发现、亦无法查证申请人举报材料中所述的虚假宣传内容为被举报人提供，被申请人决定不予立案处理。

（三）对申请人举报材料中提及的“危害公众，致患者终生残疾”等非被申请人职能范围查处的问题。由于申请人没有提供证据材料，被申请人也无法向公安部门和卫生健康部门移交线索，已在答复中建议“如有证据材料，请自行向相应部门举报。”

被申请人对上述举报事项调查处理提供了证明材料。

综上所述，被申请人恳请复议机关依法驳回申请人的所有复议请求。

### **本府查明：**

2021年9月17日，申请人向广东省市场监督管理局举报称，广州某医院有限公司、广州某医院有限公司整形美容分院存在虚假广告违法行为。工作人员向其展示四级资质证，后调查才发现该医院只有一级资质；该医院某旗下网站宣传其四级资质证、口碑、服务、医疗器械等内容，误导消费者。2021年9月18日，广东省市场监督管理局作出粤市监举报〔2021〕第889号《举报分送情况告知书》，告知申请人已将其举报分送至广州市市场监管局处理，全国12315平台登记编号为21440000002021091802012434。2021年9月23日，前述12315举报工单转至被申请人处办理。

2021年10月11日，被申请人到广州某医院有限公司（以下简称“被举报人”）住所广州市荔湾区某号首层、二层进行现场检查，被举报人的法定代表人谢某到场配合检查。《现场笔录》载明：“执法人员现场登录某网……当事人否认该网站的推广文章为其所为，且广州某整形医院的名称从未使用过。……当事人称将向平台保留追究法律责任的权利。对举报材料中提到的手术资质问题，当事人提供了四级手术项目的备案凭证材料，称从未宣称过具有四级手术资质，执法人员现场也未发现四级手术资质的宣传。”被举报人提供《营业执照》、《医疗机构执业许可证》、

《情况说明》、《关于某网涉某医院内容不当的函》、某网的回复邮件截图以及颧骨降低术、上下颌骨其他成形术、下颌角肥大矫正术三项医疗美容服务项目的备案信息等资料备查。被申请人另通过“工业和信息化部 ICP/IP 地址/域名信息备案管理系统”对某网回复邮件中列明的 5 个信息采集来源网站进行查询，确认 5 个网站的主办单位均非被举报人。

2021 年 10 月 12 日，被申请人作出不予立案决定，理由为：经检查，未发现被举报人存在虚假宣传的行为。

2021 年 10 月 18 日，被申请人作出 221 号答复，告知申请人：“……结合你的举报内容和实际情况，我执法人员以实际经营的广州某医院有限公司作为举报主体进行调查处理。……经查，某网是一个为求美者提供信息查询的整形行业门户网站。执法人员现场登录某网搜索举报材料中的推广文章，确实存在与你举报材料基本一致的推广文章。当事人现场否认在某网进行过推广宣传，宣称从未授权该网站进行宣传推广。对文章中多处与实际不符的情况，当事人已向网站发函投诉并要求整改不实信息，并保留了追究法律责任的权利。某网回复证实该文章的内容是从互联网信息采集整合而成，并已对上述推广文章下架处理。同时，我执法人员还对当事人的经营场所及官方网站进行了检查，均未发现存在虚假宣传的内容。……基于以上调查情况，由于现场未发现、目前亦无法查证你举报材料中所述的虚假宣传内容为当事人提供，我局决定不予立案。”上述答复于 2021 年 10 月 19 日直接送达申请人。

申请人不服 221 号答复，向本府申请行政复议，要求撤销 221 号答复。本府于 2021 年 10 月 22 日收悉。

**本府认为：**

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

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条第二款规定：“本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。”《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”。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》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。”本案中，被申请人在收到申请人的举报线索后，在法定期限内核查了相关举报事项，履行了法定职责，并将调查处理的情况告知申请人，并无不当。申请人请求撤销 221

号答复的理据不足，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，维持被申请人广州市荔湾区市场监督管理局作出的荔市监投复〔2021〕221号《关于举报某医院有限责任公司和广州某医院有限公司整形美容分院涉嫌存在虚假宣传的答复》。

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  
二〇二一年十二月十三日